



1 2 3 4 5 6



7 8



9 10



ARES AGÊNCIA REGULADORA PCJ



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022

Pesquisa de Satisfação junto aos usuários dos serviços de saneamento básico dos municípios associados à ARES-PCJ



ARARAS

PESQUISA ARES 2022 · **ARARAS**

LIMITE PESQUISAS · ABRIL DE 2022



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ



I. SOBRE O ESTUDO

A SEGUIR, **COORDENAÇÃO DO ESTUDO E RESUMO METODOLÓGICO**, ALÉM DE PERÍODO DE COLETA, NÚMERO DE ENTREVISTAS E MARGEM DE ERRO.

Esta pesquisa é uma realização da **Limite Consultoria e Pesquisas de Marketing**, coordenada por Luis Fernando Formigari. Em caso de dúvidas na utilização deste relatório, críticas ou sugestões para novos estudos, favor entrar em contato através dos meios abaixo.

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3ª Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

REGISTRADA NO CONSELHO REGIONAL DE ESTATÍSTICA **CONRE**, A LIMITE CONTA EM SEU CURRÍCULO COM MAIS DE **3.000 ESTUDOS** NAS ÁREAS DE PESQUISA DE MARKETING, OPINIÃO PÚBLICA, AUDIÊNCIA E SATISFAÇÃO DE CLIENTES.

Limeira, maio de 2022.

SOBRE O ESTUDO

5

RESUMO METODOLÓGICO DO ESTUDO REALIZADO



| | |
|----------------------------|--|
| TIPO DE PESQUISA | Pesquisa quantitativa . |
| PERÍODO DE CAMPO | As entrevistas foram realizadas entre os dias 10 e 13 de abril de 2022 . |
| AMOSTRA E ERRO | Foram entrevistados 381 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais da cidade de Araras. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%. |
| MÉTODO DE COLETA | A metodologia empregada é a entrevista individual . |
| RESUMO METODOLÓGICO | Dada a aleatoriedade empregada na seleção dos moradores, foi realizada pós-estratificação na amostra com base nos fatores sexo e faixa etária. As ponderações são realizadas com base em projeções realizadas com base nos dados do IBGE/CENSO 2010. |

*Os agrupamentos de importância e satisfação obedecem a metodologia **NPS** (Net Promoter Score) criada pela empresa Bain Company e amplamente utilizada para medição de satisfação de clientes. São eles: notas até 6, notas 7 e 8 e notas 9 e 10, sendo que utilizamos a legenda **insatisfeito/não importante** (notas até 6) e **satisfeito/importante** (9 e 10).*



II. SUMÁRIO EXECUTIVO

A SEGUIR, COMPARATIVO ENTRE AS NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO GERAL E COM OS ASPECTOS ESTUDADOS DA CIDADE COM O GLOBAL ARES (CONSIDERANDO TODAS AS CIDADES PESQUISADAS).

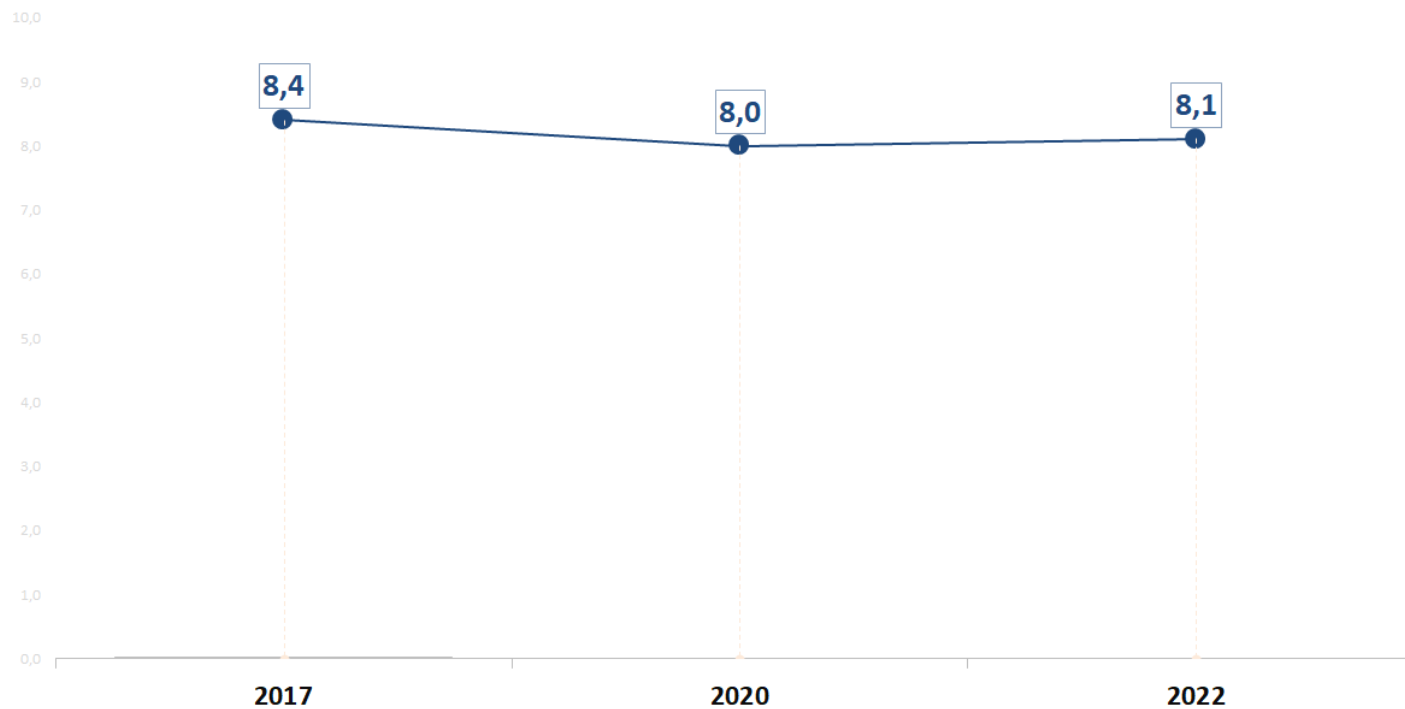
SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

7

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

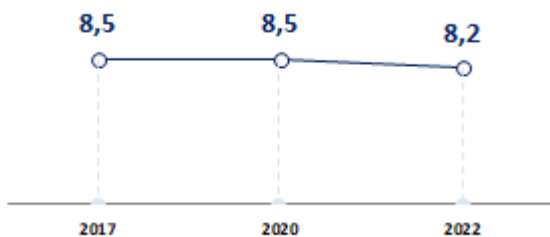


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

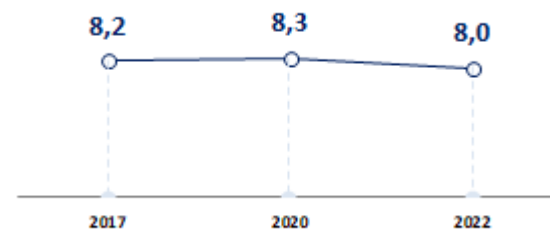
8

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

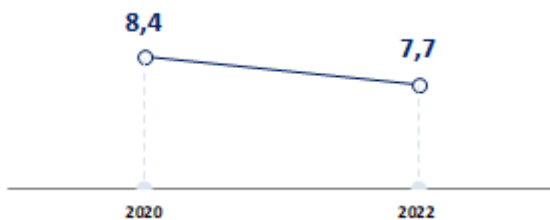
ATENDIMENTO NA SEDE



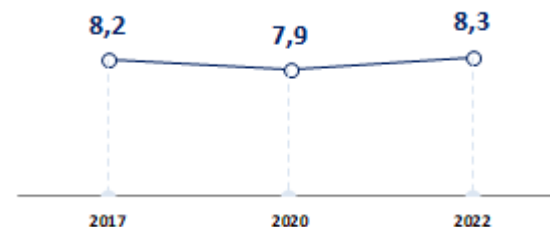
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



OUVIDORIA



COLETA DE ESGOTO

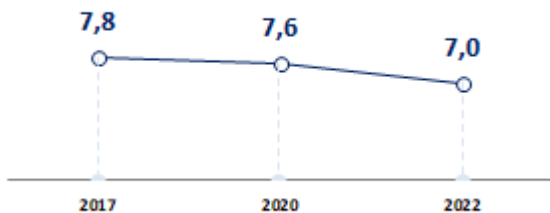


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 2

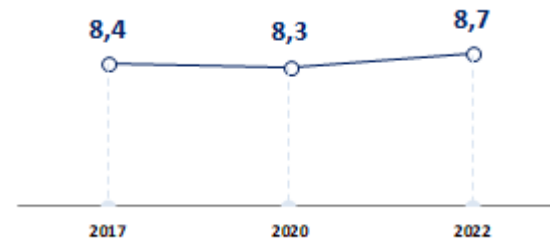
9

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

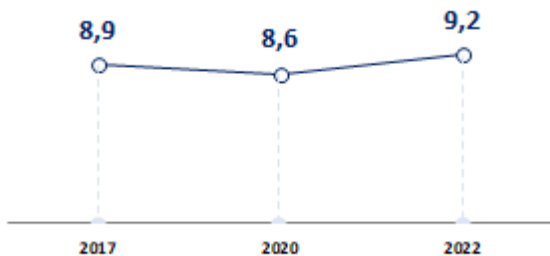
TRATAMENTO DO ESGOTO



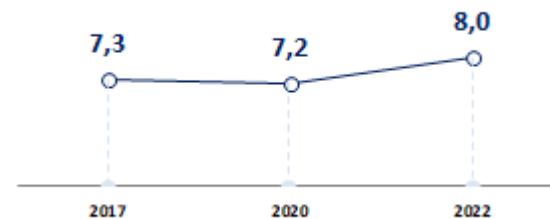
ENTENDIMENTO DA CONTA



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA



PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO



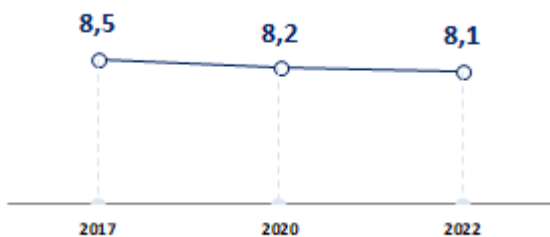
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 3



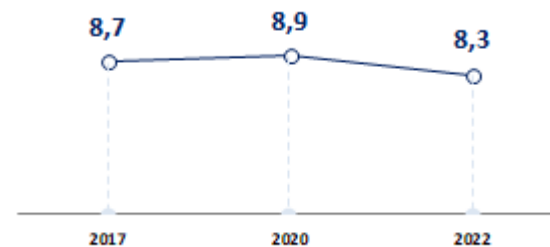
ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

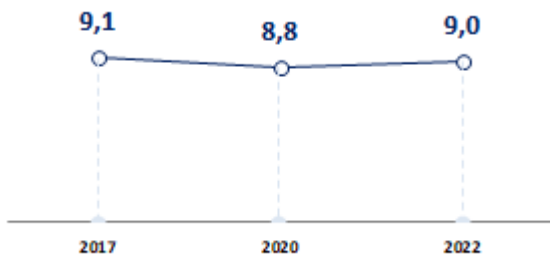
PRESSÃO DA ÁGUA



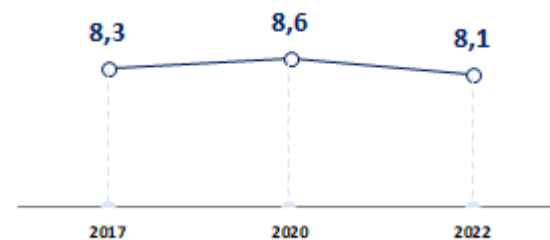
QUALIDADE DA ÁGUA



REGULARIDADE DO FORNECIMENTO



RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 4

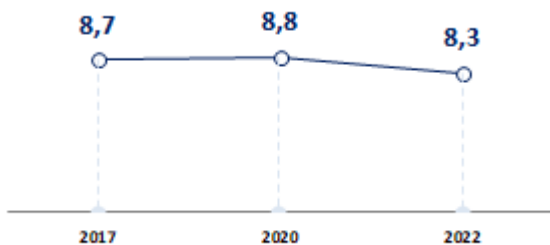


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

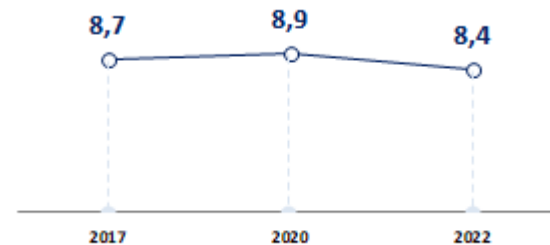
11

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

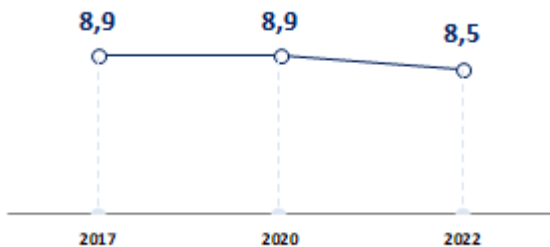
GOSTO DA ÁGUA



CHEIRO DA ÁGUA

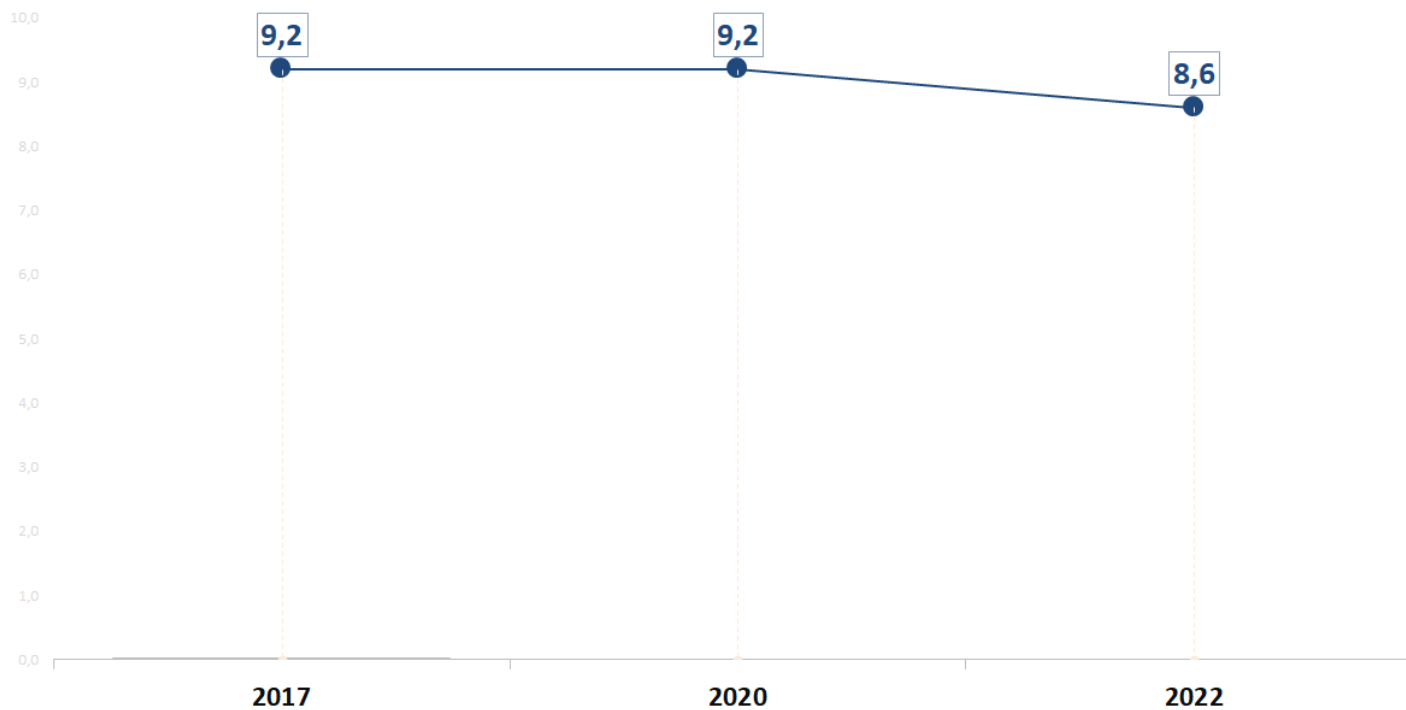


COR DA ÁGUA



SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



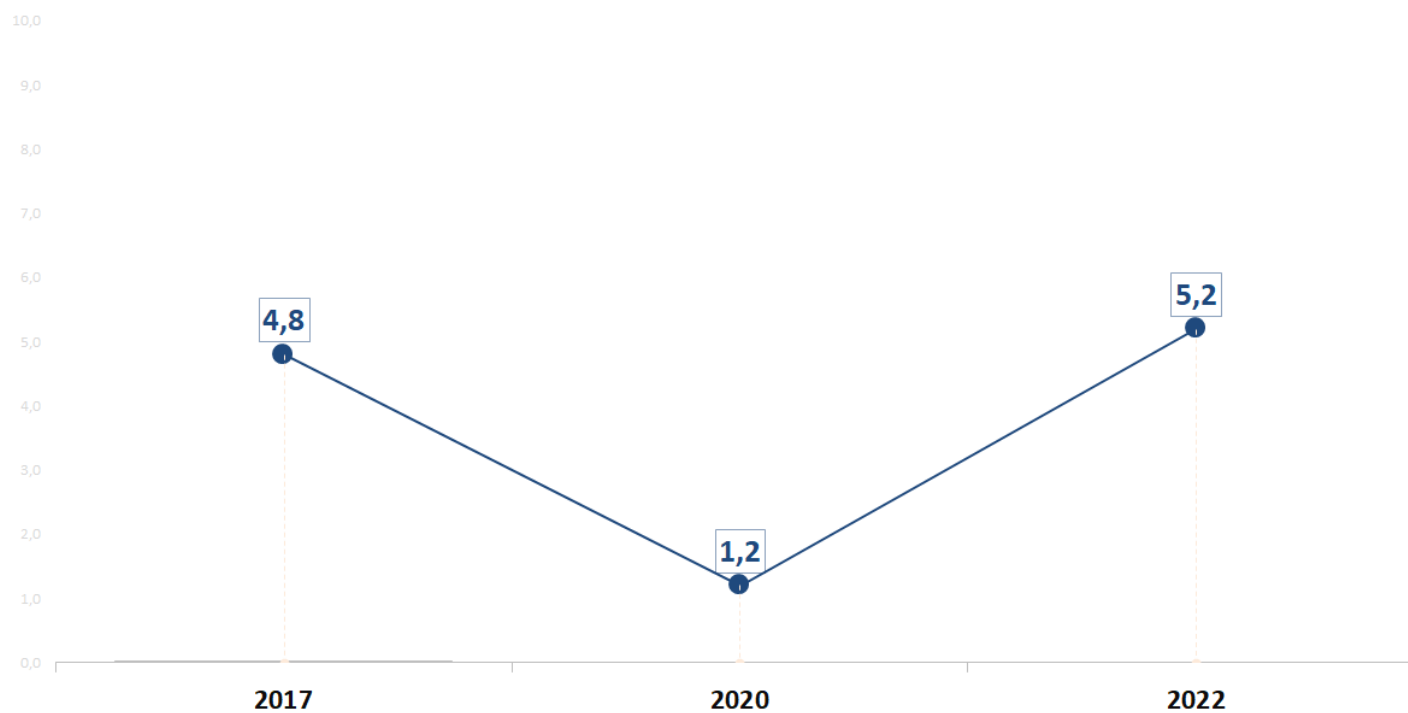
SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS



AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ
ARES

13

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



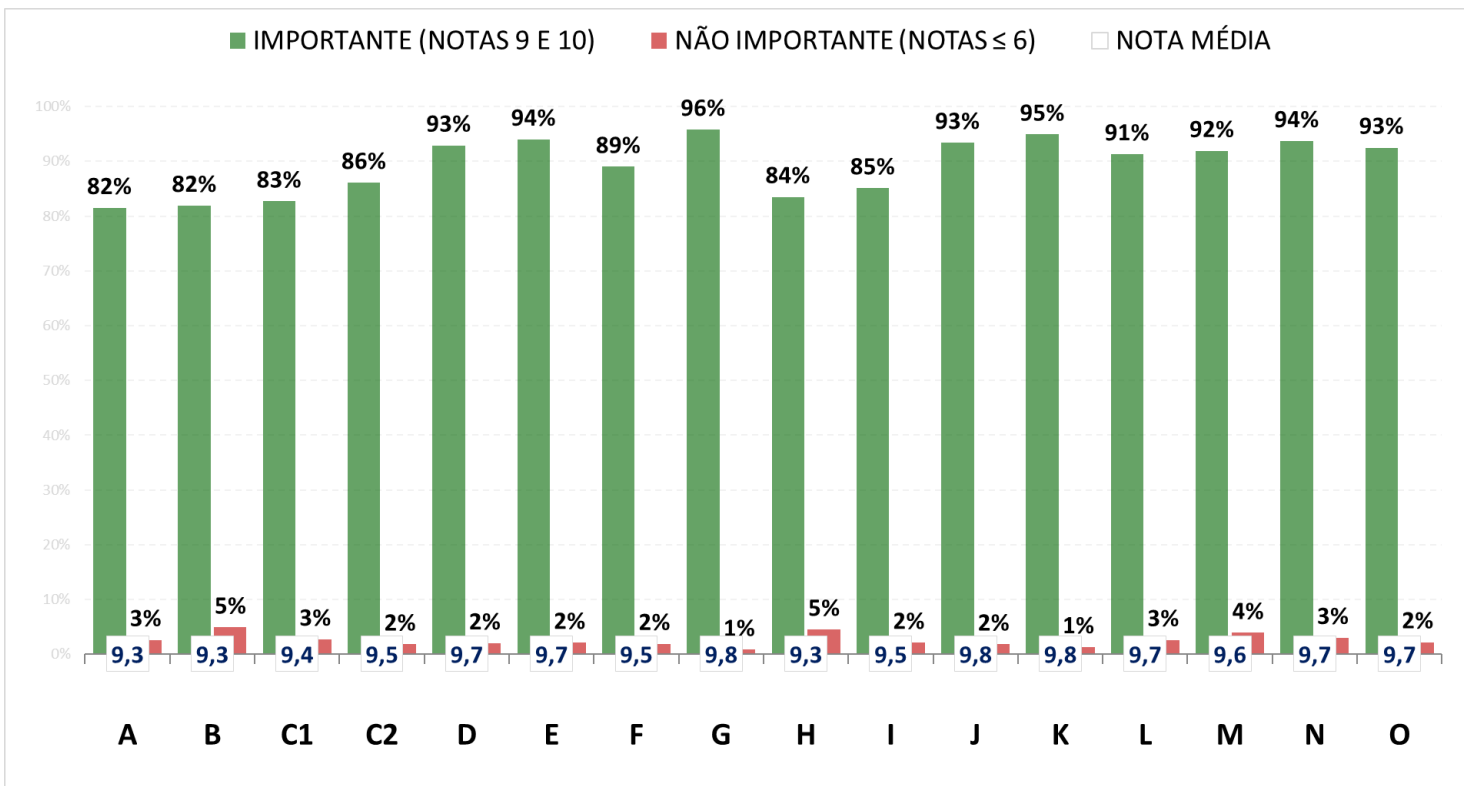


III. SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.

IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

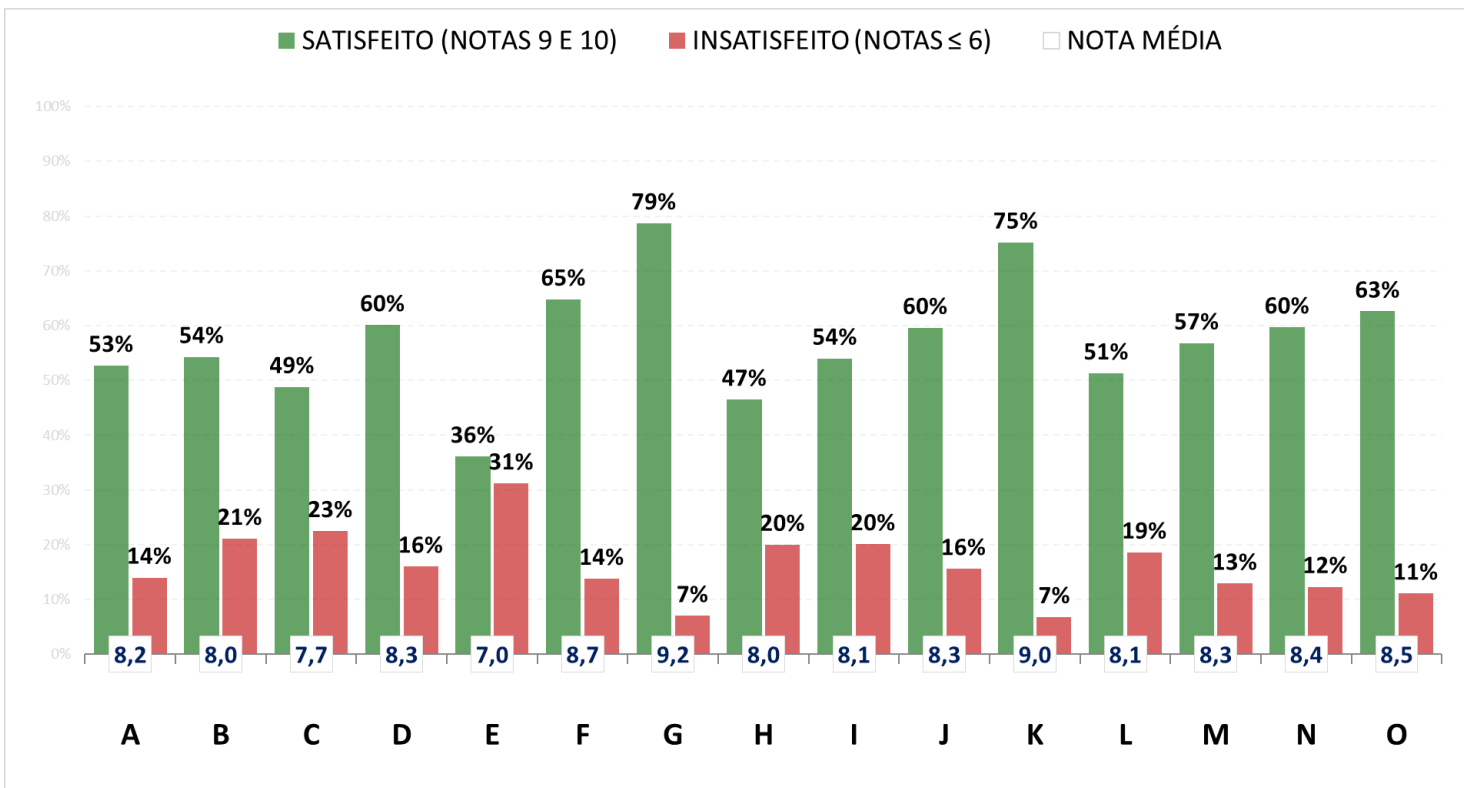
Eu vou citar uma série de itens relacionados à prestação de serviços de água e esgoto e gostaria que você avaliasse a importância de cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que o item é extremamente importante e 0 que não é nada importante. Vamos lá?



| | |
|----|------------------------------------|
| A | ATENDIMENTO NA SEDE |
| B | ATENDIMENTO TELEFÔNICO |
| C1 | OUIVORIA ÁGUA |
| C2 | OUIVORIA ESGOTO |
| D | COLETA DO ESGOTO |
| E | TRATAMENTO DO ESGOTO |
| F | ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA |
| G | LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA |
| H | PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO |
| I | PRESSÃO DA ÁGUA |
| J | QUALIDADE DA ÁGUA |
| K | REGULARIDADE DE FORNECIMENTO |
| L | RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS |
| M | GOSTO DA ÁGUA |
| N | CHEIRO DA ÁGUA |
| O | COR DA ÁGUA |

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

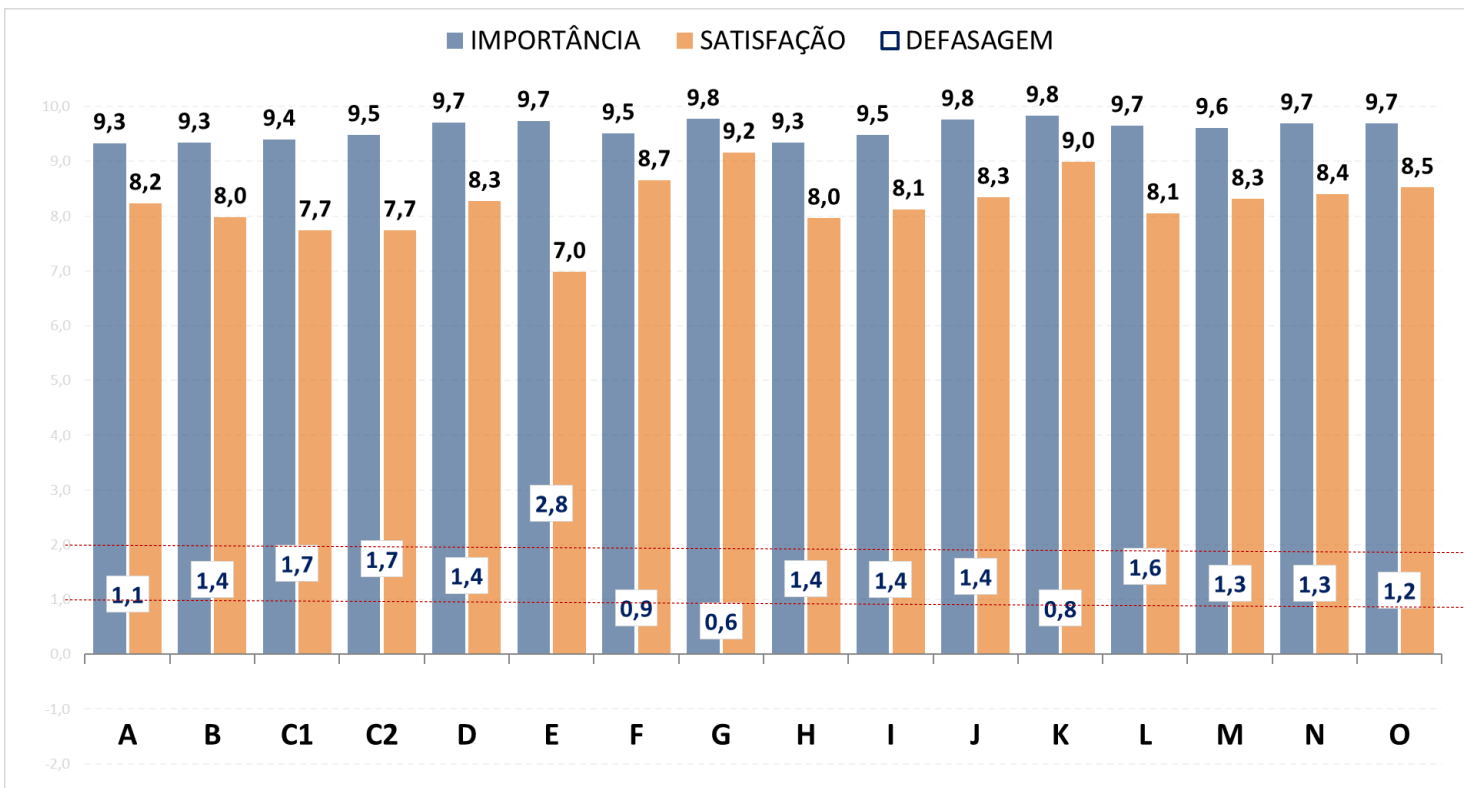
Agora, citarei uma série de itens relacionados aos serviços de água e esgoto e gostaria que você indicasse sua satisfação com cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. Vamos lá?



| | |
|---|------------------------------------|
| A | ATENDIMENTO NA SEDE |
| B | ATENDIMENTO TELEFÔNICO |
| C | OUVIDORIA |
| D | COLETA DO ESGOTO |
| E | TRATAMENTO DO ESGOTO |
| F | ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA |
| G | LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA |
| H | PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO |
| I | PRESSÃO DA ÁGUA |
| J | QUALIDADE DA ÁGUA |
| K | REGULARIDADE DE FORNECIMENTO |
| L | RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS |
| M | GOSTO DA ÁGUA |
| N | CHEIRO DA ÁGUA |
| O | COR DA ÁGUA |

DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

Para cada aspecto investigado, é calculada a diferença entre a nota média de importância e a nota média de satisfação, indicando o **NÍVEL DE CRITICIDADE**. Através do nível de criticidade é possível identificar os aspectos que devem ser foco de ações (alto e médio).



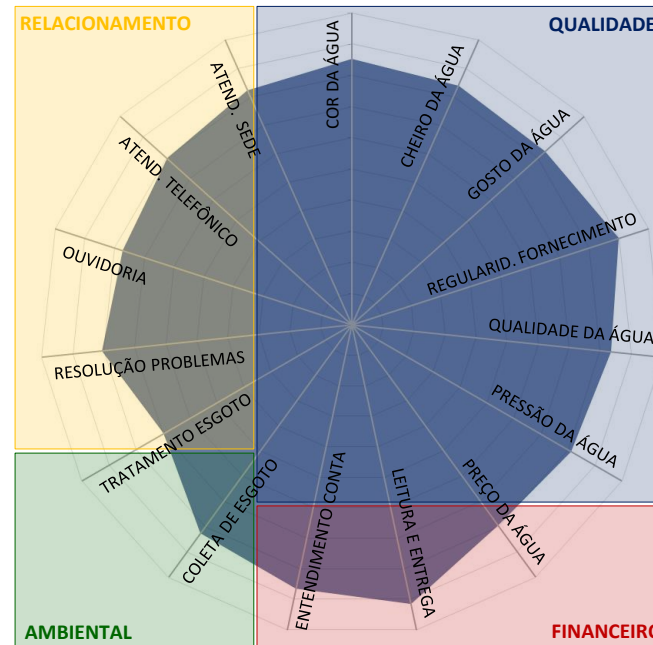
| | |
|----|------------------------------------|
| A | ATENDIMENTO NA SEDE |
| B | ATENDIMENTO TELEFÔNICO |
| C1 | OUIVORIA ÁGUA |
| C2 | OUIVORIA ESGOTO |
| D | COLETA DO ESGOTO |
| E | TRATAMENTO DO ESGOTO |
| F | ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA |
| G | LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA |
| H | PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO |
| I | PRESSÃO DA ÁGUA |
| J | QUALIDADE DA ÁGUA |
| K | REGULARIDADE DE FORNECIMENTO |
| L | RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS |
| M | GOSTO DA ÁGUA |
| N | CHEIRO DA ÁGUA |
| O | COR DA ÁGUA |

| | |
|-------------------|--------------------------|
| NÍVEL ALTO | ACIMA DE 2 PONTOS |
| NÍVEL MÉDIO | ENTRE 1 E 2 PONTOS |
| NÍVEL BAIXO | ATÉ 1 PONTO |

RADAR DE SATISFAÇÃO

18

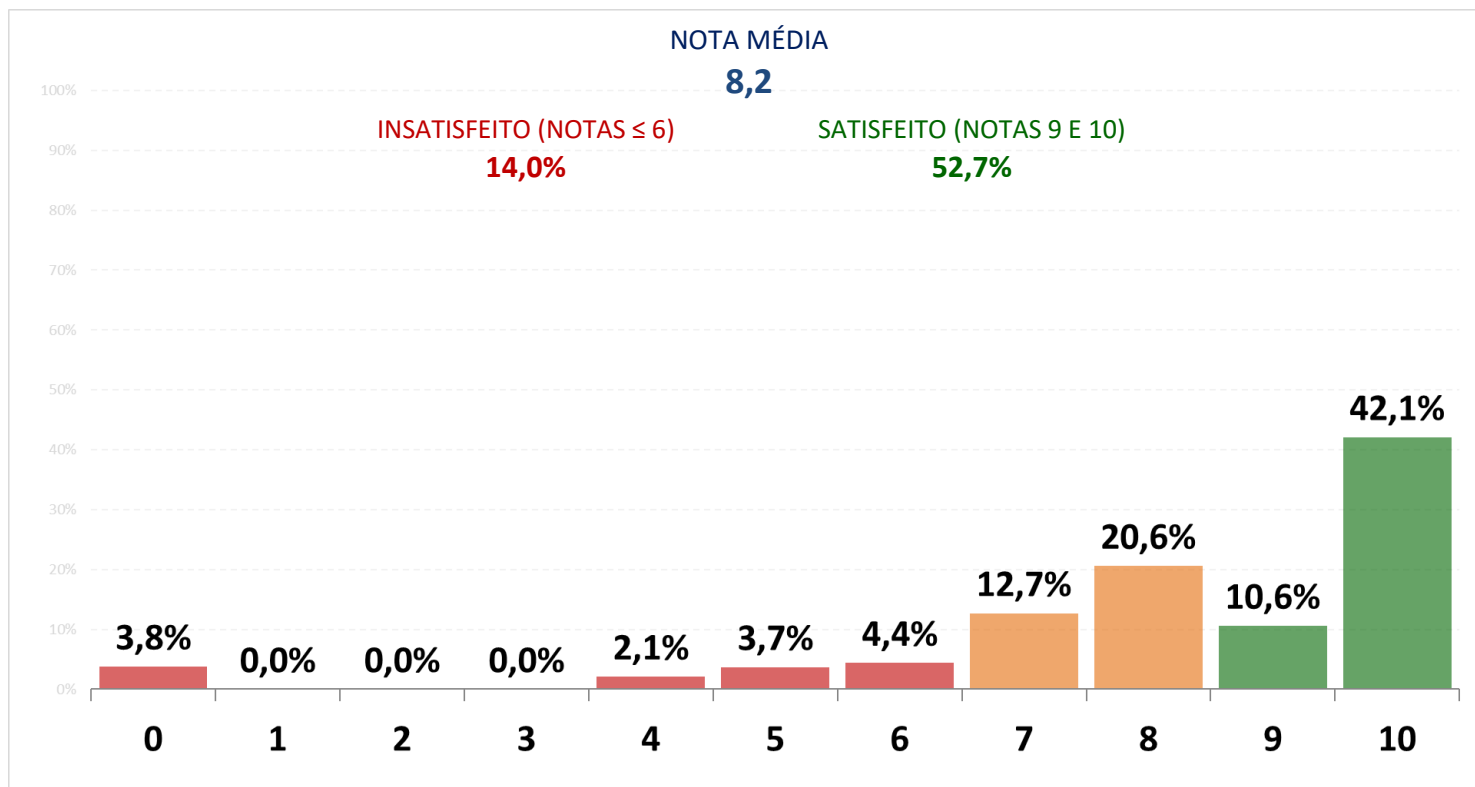
Agora, citarei uma série de itens relacionados aos serviços de água e esgoto e gostaria que você indicasse sua satisfação com cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. Vamos lá?



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE

19

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do SAEMA? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **35,4%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE

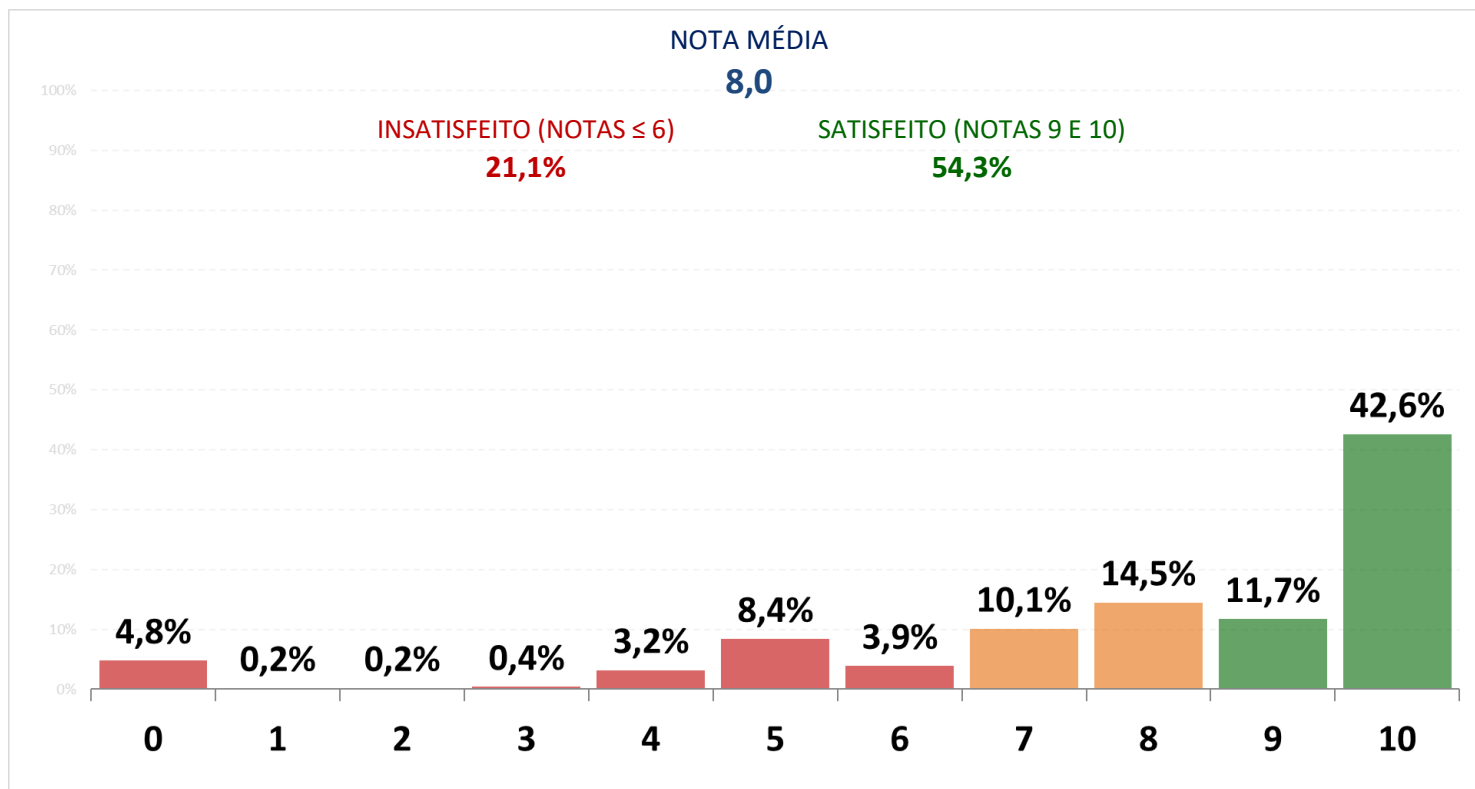
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do SAEMA? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 5,1% | 2,0% | 0,0% | 6,3% | 3,1% | 8,7% | 2,0% | 3,1% | 2,2% | 1,9% | 2,3% | 1,2% | 1,8% | 0,0% | 4,6% | 0,0% | 3,8% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 4 | 3,7% | 0,0% | 7,2% | 0,0% | 1,4% | 1,2% | 0,0% | 5,3% | 0,0% | 4,6% | 0,9% | 0,0% | 2,1% | 6,3% | 0,3% | 10,2% | 2,1% |
| 5 | 3,6% | 3,9% | 0,0% | 5,0% | 4,6% | 2,0% | 1,4% | 7,7% | 7,9% | 2,5% | 4,1% | 8,9% | 9,1% | 0,0% | 3,5% | 4,7% | 3,7% |
| 6 | 4,0% | 5,0% | 11,2% | 3,5% | 1,2% | 3,2% | 0,5% | 10,0% | 2,1% | 0,6% | 10,9% | 10,4% | 0,0% | 5,3% | 4,9% | 2,2% | 4,4% |
| 7 | 13,6% | 11,5% | 7,2% | 18,6% | 9,1% | 6,5% | 11,4% | 18,0% | 4,8% | 11,2% | 17,0% | 15,8% | 12,0% | 5,3% | 11,8% | 16,9% | 12,7% |
| 8 | 19,3% | 22,4% | 30,4% | 21,1% | 13,8% | 7,7% | 19,9% | 29,0% | 19,9% | 18,1% | 19,9% | 10,2% | 32,9% | 37,2% | 20,7% | 20,3% | 20,6% |
| 9 | 8,9% | 12,9% | 15,2% | 10,4% | 7,9% | 6,4% | 15,6% | 6,7% | 3,2% | 15,6% | 14,2% | 14,5% | 15,5% | 0,0% | 8,9% | 18,1% | 10,6% |
| 10 | 41,9% | 42,4% | 28,8% | 35,2% | 58,9% | 64,1% | 49,2% | 20,1% | 59,9% | 45,5% | 30,8% | 39,0% | 26,5% | 46,0% | 45,3% | 27,6% | 42,1% |
| MÉDIA | 8,1 | 8,5 | 8,1 | 7,9 | 8,7 | 8,4 | 8,8 | 7,4 | 8,7 | 8,5 | 8,0 | 8,2 | 8,1 | 8,5 | 8,3 | 8,0 | 8,2 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 16,4% | 10,9% | 18,4% | 14,8% | 10,3% | 15,1% | 3,9% | 26,1% | 12,2% | 9,6% | 18,2% | 20,5% | 13,0% | 11,6% | 13,3% | 17,1% | 14,0% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 50,8% | 55,3% | 44,0% | 45,6% | 66,8% | 70,5% | 64,8% | 26,8% | 63,1% | 61,1% | 45,0% | 53,5% | 42,0% | 46,0% | 54,2% | 45,7% | 52,7% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento telefônico do SAEMA? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **34,1%**

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento telefônico do SAEMA? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

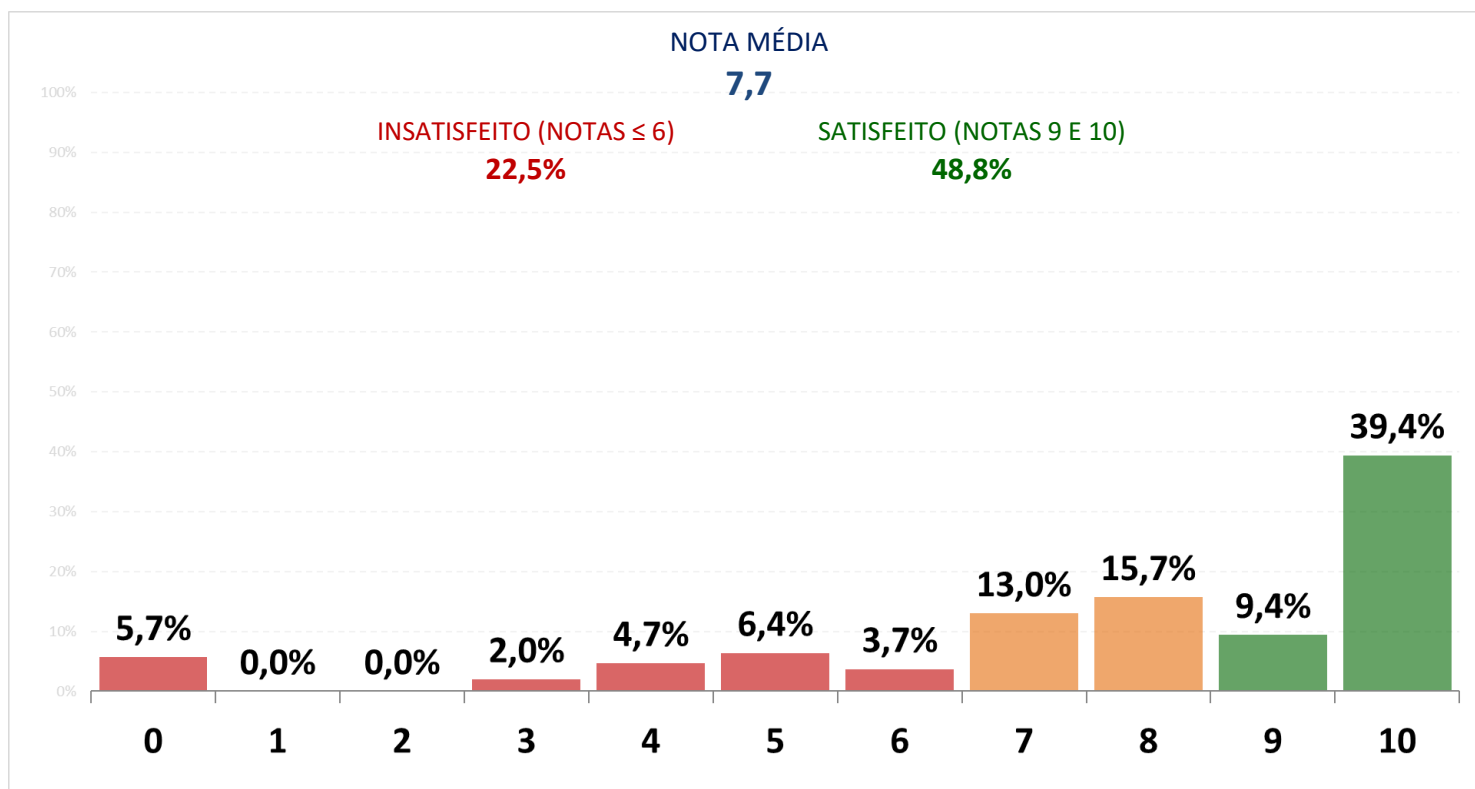
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 6,3% | 3,0% | 0,0% | 8,8% | 3,9% | 7,0% | 4,6% | 3,5% | 3,1% | 0,0% | 3,9% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 5,8% | 0,0% | 4,8% |
| 1 | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |
| 2 | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |
| 3 | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 0,4% |
| 4 | 3,9% | 2,3% | 9,3% | 0,0% | 2,0% | 1,1% | 0,5% | 7,6% | 1,3% | 5,1% | 3,3% | 1,7% | 3,6% | 0,0% | 1,9% | 8,9% | 3,2% |
| 5 | 8,8% | 7,9% | 3,3% | 15,3% | 4,5% | 5,8% | 10,2% | 7,9% | 5,3% | 6,1% | 13,6% | 8,6% | 8,4% | 10,1% | 8,5% | 7,5% | 8,4% |
| 6 | 5,1% | 2,6% | 6,0% | 3,7% | 2,6% | 4,9% | 0,5% | 7,3% | 5,3% | 2,4% | 6,8% | 1,4% | 7,1% | 0,0% | 2,4% | 11,2% | 3,9% |
| 7 | 11,9% | 7,9% | 15,3% | 9,2% | 7,1% | 4,6% | 5,3% | 19,1% | 2,0% | 9,8% | 16,5% | 4,5% | 16,4% | 4,6% | 9,2% | 13,9% | 10,1% |
| 8 | 10,3% | 19,3% | 6,7% | 19,7% | 14,7% | 10,7% | 14,7% | 16,8% | 19,4% | 15,4% | 5,6% | 8,5% | 12,8% | 42,6% | 14,1% | 16,3% | 14,5% |
| 9 | 10,1% | 13,6% | 12,7% | 11,6% | 11,2% | 13,3% | 15,8% | 6,0% | 17,1% | 17,8% | 7,1% | 21,3% | 12,6% | 4,6% | 11,9% | 10,8% | 11,7% |
| 10 | 43,5% | 41,6% | 46,7% | 30,6% | 52,9% | 51,8% | 48,3% | 30,1% | 45,5% | 43,3% | 41,9% | 51,2% | 39,1% | 38,0% | 45,5% | 29,1% | 42,6% |
| MÉDIA | 7,8 | 8,2 | 8,3 | 7,3 | 8,4 | 8,2 | 8,4 | 7,4 | 8,4 | 8,5 | 7,7 | 8,6 | 8,2 | 8,5 | 8,1 | 7,6 | 8,0 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 24,1% | 17,4% | 18,6% | 28,8% | 14,2% | 19,7% | 15,8% | 28,0% | 16,1% | 13,6% | 29,1% | 14,5% | 19,1% | 10,1% | 19,2% | 29,8% | 21,1% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 53,6% | 55,2% | 59,4% | 42,2% | 64,1% | 65,1% | 64,1% | 36,1% | 62,6% | 61,1% | 49,0% | 72,5% | 51,7% | 42,6% | 57,4% | 39,9% | 54,3% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

23

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a Ouvidoria do SAEMA? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **50,1%**

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a Ouvidoria do SAEMA? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 6,5% | 4,5% | 0,0% | 10,9% | 3,6% | 6,2% | 6,1% | 4,8% | 4,1% | 0,0% | 4,5% | 2,3% | 0,0% | 0,0% | 6,6% | 0,0% | 5,7% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 2,6% | 1,3% | 0,0% | 3,3% | 2,1% | 0,0% | 2,9% | 2,4% | 0,0% | 3,9% | 1,7% | 0,0% | 2,3% | 0,0% | 1,8% | 3,7% | 2,0% |
| 4 | 5,1% | 4,1% | 12,1% | 2,1% | 1,7% | 1,2% | 2,7% | 9,4% | 1,4% | 10,5% | 3,7% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 3,0% | 14,7% | 4,7% |
| 5 | 7,3% | 5,3% | 4,3% | 8,8% | 5,2% | 7,8% | 4,8% | 7,5% | 4,4% | 4,9% | 10,3% | 2,8% | 20,9% | 10,6% | 5,4% | 12,8% | 6,4% |
| 6 | 5,1% | 1,9% | 7,8% | 3,3% | 0,9% | 4,9% | 0,0% | 7,5% | 4,5% | 1,7% | 6,7% | 0,0% | 3,7% | 0,0% | 1,3% | 18,4% | 3,7% |
| 7 | 15,9% | 8,9% | 23,3% | 11,7% | 5,9% | 2,6% | 13,4% | 19,5% | 10,8% | 5,5% | 18,6% | 0,0% | 12,3% | 0,0% | 11,1% | 24,4% | 13,0% |
| 8 | 14,7% | 16,9% | 12,1% | 13,8% | 21,1% | 13,7% | 15,6% | 17,0% | 18,3% | 21,5% | 6,6% | 7,2% | 17,9% | 43,6% | 17,0% | 7,4% | 15,7% |
| 9 | 3,7% | 17,4% | 13,0% | 5,9% | 11,1% | 11,0% | 9,5% | 8,2% | 1,7% | 15,8% | 10,8% | 14,1% | 20,9% | 8,9% | 11,0% | 0,0% | 9,4% |
| 10 | 39,2% | 39,7% | 27,6% | 40,2% | 48,4% | 52,6% | 44,9% | 23,7% | 54,6% | 36,2% | 37,3% | 73,7% | 19,9% | 37,0% | 42,8% | 18,5% | 39,4% |
| MÉDIA | 7,5 | 8,1 | 7,7 | 7,3 | 8,4 | 8,3 | 8,0 | 7,1 | 8,4 | 8,0 | 7,6 | 9,4 | 7,6 | 8,5 | 7,9 | 6,6 | 7,7 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 26,6% | 17,1% | 24,2% | 28,4% | 13,5% | 20,1% | 16,5% | 31,6% | 14,4% | 21,0% | 26,9% | 5,1% | 28,9% | 10,6% | 18,1% | 49,6% | 22,5% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 42,9% | 57,1% | 40,6% | 46,1% | 59,5% | 63,6% | 54,4% | 31,9% | 56,3% | 52,0% | 48,1% | 87,8% | 40,8% | 45,9% | 53,8% | 18,5% | 48,8% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

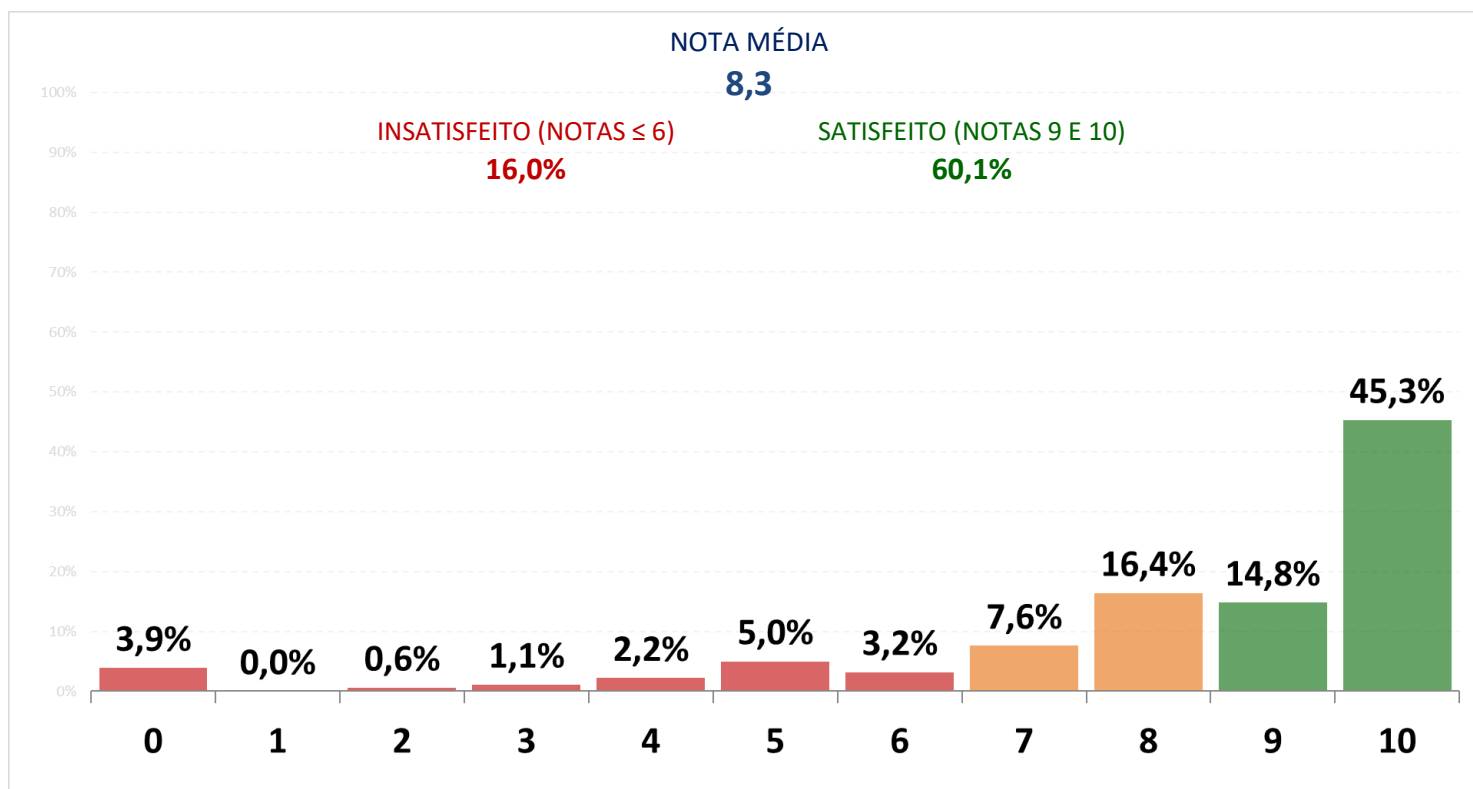
SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

25

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a coleta de esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **3,7%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

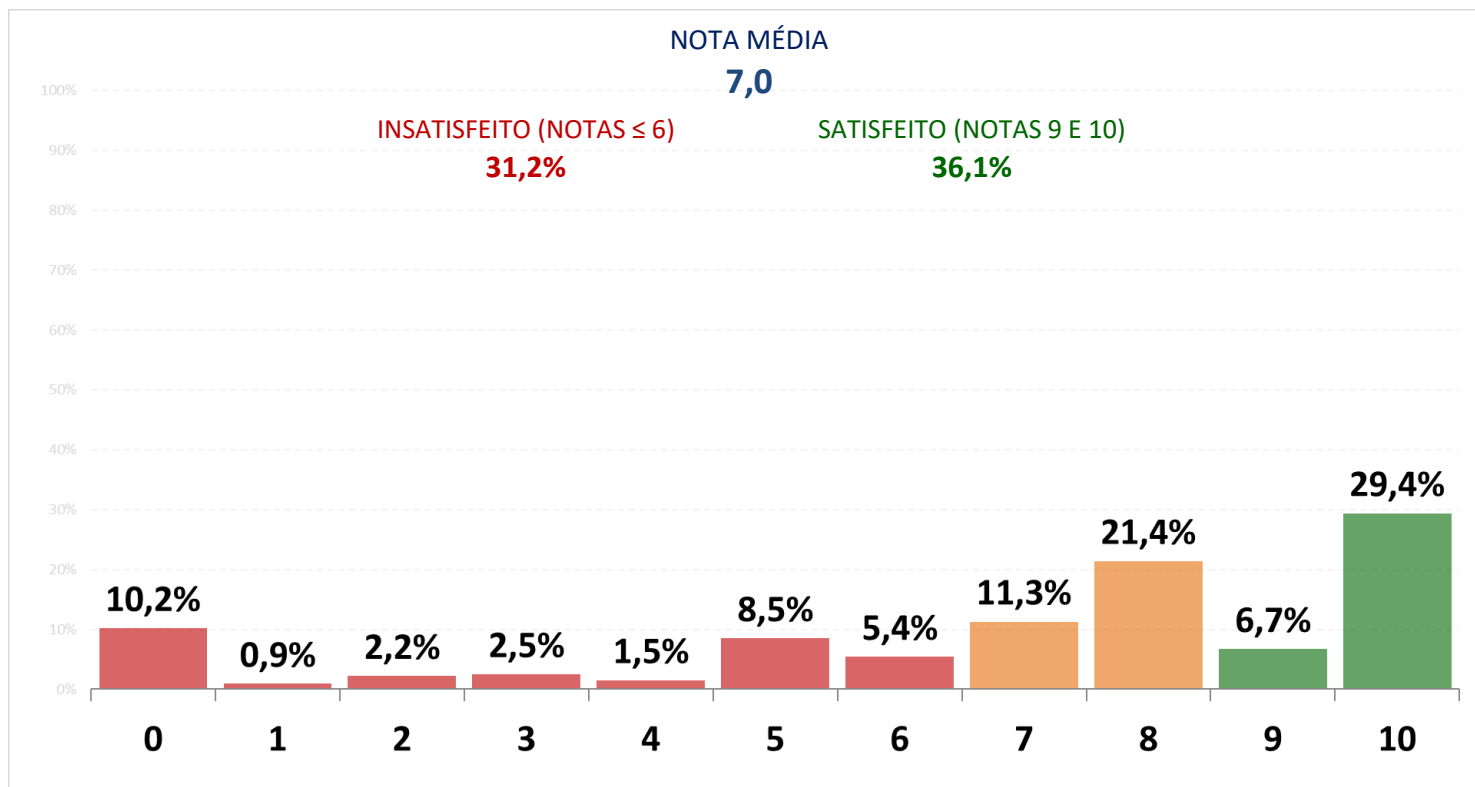
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a coleta de esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 3,0% | 4,8% | 2,3% | 5,3% | 3,6% | 6,1% | 1,5% | 6,0% | 3,9% | 0,0% | 7,0% | 0,7% | 1,3% | 0,0% | 4,3% | 1,8% | 3,9% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,5% | 0,0% | 1,0% | 0,5% | 0,0% | 1,2% | 0,7% | 0,0% | 1,6% | 12,0% | 0,7% | 0,0% | 0,6% |
| 3 | 1,6% | 0,5% | 0,0% | 1,8% | 1,0% | 0,0% | 1,3% | 1,4% | 0,0% | 1,6% | 1,2% | 1,4% | 4,1% | 0,0% | 1,1% | 1,1% | 1,1% |
| 4 | 2,2% | 2,2% | 4,0% | 2,0% | 0,9% | 0,0% | 1,5% | 4,8% | 2,2% | 3,9% | 0,6% | 0,0% | 6,3% | 3,8% | 1,3% | 6,7% | 2,2% |
| 5 | 5,6% | 4,5% | 0,0% | 6,3% | 7,5% | 6,6% | 3,0% | 6,9% | 3,5% | 5,9% | 5,8% | 6,0% | 4,7% | 8,3% | 5,3% | 3,8% | 5,0% |
| 6 | 4,9% | 1,4% | 0,0% | 5,0% | 3,4% | 2,8% | 5,2% | 0,5% | 1,1% | 4,1% | 1,4% | 0,0% | 8,8% | 3,8% | 3,8% | 0,0% | 3,2% |
| 7 | 7,6% | 7,5% | 10,4% | 5,7% | 7,6% | 2,7% | 6,1% | 13,2% | 9,1% | 2,9% | 12,5% | 8,5% | 7,2% | 0,0% | 8,0% | 5,3% | 7,6% |
| 8 | 16,5% | 16,3% | 21,2% | 17,5% | 11,0% | 11,9% | 13,9% | 23,3% | 17,1% | 14,3% | 17,1% | 6,6% | 10,6% | 39,7% | 13,9% | 29,3% | 16,4% |
| 9 | 8,0% | 21,5% | 15,8% | 18,8% | 8,8% | 15,4% | 20,3% | 6,1% | 21,7% | 17,4% | 9,8% | 18,8% | 14,9% | 7,6% | 17,3% | 1,7% | 14,8% |
| 10 | 49,4% | 41,3% | 46,4% | 36,5% | 55,6% | 54,6% | 46,3% | 37,3% | 41,4% | 48,8% | 44,0% | 58,0% | 40,6% | 24,9% | 44,4% | 50,4% | 45,3% |
| MÉDIA | 8,2 | 8,3 | 8,6 | 7,9 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 7,7 | 8,4 | 8,6 | 8,0 | 9,0 | 7,9 | 7,4 | 8,3 | 8,4 | 8,3 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 18,5% | 13,4% | 6,3% | 21,5% | 16,9% | 15,5% | 13,5% | 20,1% | 10,7% | 16,7% | 16,7% | 8,1% | 26,8% | 27,9% | 16,5% | 13,4% | 16,0% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 57,4% | 62,8% | 62,2% | 55,3% | 64,4% | 70,0% | 66,6% | 43,4% | 63,1% | 66,2% | 53,8% | 76,8% | 55,5% | 32,5% | 61,7% | 52,1% | 60,1% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DO ESGOTO

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o tratamento do esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **3,1%**

SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DO ESGOTO

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o tratamento do esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

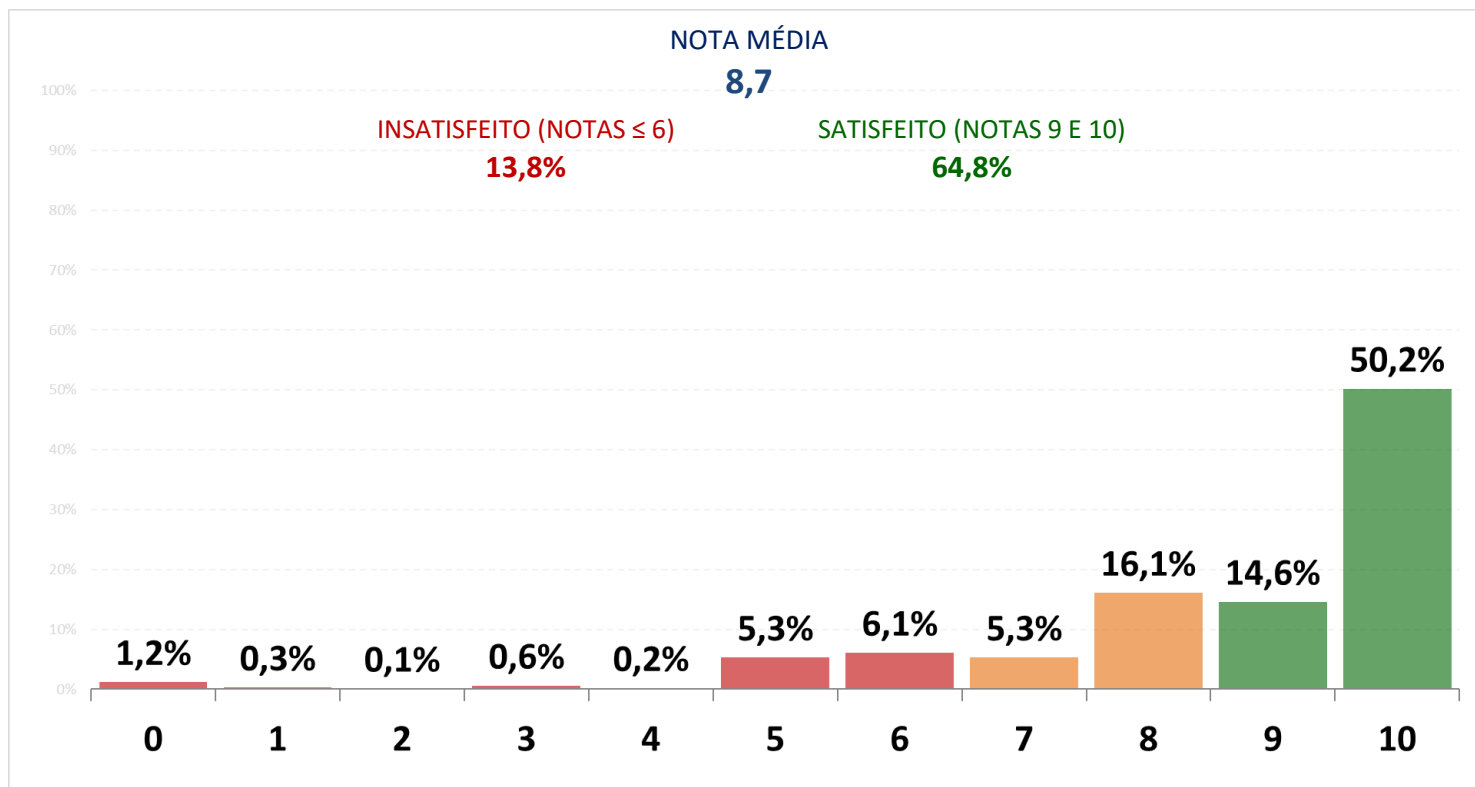
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 11,8% | 8,7% | 2,2% | 14,5% | 11,4% | 15,1% | 7,7% | 10,5% | 10,8% | 4,3% | 11,0% | 5,0% | 17,4% | 9,4% | 11,0% | 5,9% | 10,2% |
| 1 | 1,3% | 0,5% | 0,0% | 1,7% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 3,7% | 1,3% | 4,1% | 5,1% | 0,7% | 1,7% | 0,9% |
| 2 | 4,0% | 0,5% | 4,0% | 2,8% | 0,0% | 1,2% | 1,9% | 3,5% | 1,8% | 4,8% | 0,0% | 0,0% | 4,1% | 13,6% | 1,4% | 6,7% | 2,2% |
| 3 | 3,1% | 1,8% | 0,0% | 5,2% | 1,0% | 0,0% | 3,4% | 2,7% | 0,0% | 3,8% | 4,3% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 2,4% | 2,8% | 2,5% |
| 4 | 2,3% | 0,8% | 0,0% | 1,7% | 2,6% | 1,5% | 0,4% | 3,3% | 1,4% | 1,2% | 1,3% | 0,8% | 0,0% | 4,3% | 1,6% | 1,0% | 1,5% |
| 5 | 10,3% | 6,8% | 6,2% | 8,2% | 10,9% | 8,7% | 10,3% | 5,6% | 12,2% | 5,7% | 9,2% | 4,4% | 8,6% | 5,1% | 8,0% | 11,0% | 8,5% |
| 6 | 5,2% | 5,7% | 6,2% | 5,0% | 5,4% | 4,2% | 1,5% | 12,3% | 3,3% | 5,2% | 5,5% | 2,0% | 8,6% | 12,5% | 3,9% | 13,7% | 5,4% |
| 7 | 11,0% | 11,5% | 10,6% | 14,1% | 8,2% | 6,6% | 10,0% | 16,6% | 10,7% | 7,9% | 14,6% | 14,6% | 15,3% | 4,3% | 12,5% | 5,0% | 11,3% |
| 8 | 17,5% | 25,2% | 29,1% | 19,7% | 17,1% | 16,8% | 27,3% | 15,7% | 27,1% | 28,5% | 13,0% | 40,0% | 17,6% | 0,0% | 24,3% | 6,7% | 21,4% |
| 9 | 3,8% | 9,4% | 10,6% | 5,6% | 4,6% | 5,7% | 7,7% | 5,7% | 8,0% | 8,2% | 6,4% | 8,5% | 0,0% | 23,3% | 5,6% | 12,0% | 6,7% |
| 10 | 29,7% | 29,1% | 31,3% | 21,4% | 38,2% | 40,1% | 29,8% | 21,2% | 24,6% | 30,4% | 31,0% | 22,0% | 24,3% | 22,3% | 28,6% | 33,5% | 29,4% |
| MÉDIA | 6,6 | 7,4 | 7,9 | 6,2 | 7,2 | 7,1 | 7,3 | 6,4 | 7,0 | 7,5 | 6,7 | 7,6 | 6,0 | 6,1 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 38,0% | 24,8% | 18,6% | 39,1% | 31,8% | 30,7% | 25,2% | 40,8% | 29,5% | 25,0% | 35,0% | 14,8% | 42,8% | 50,0% | 29,0% | 42,8% | 31,2% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 33,5% | 38,5% | 41,9% | 27,0% | 42,8% | 45,8% | 37,5% | 26,9% | 32,6% | 38,6% | 37,4% | 30,5% | 24,3% | 45,6% | 34,2% | 45,5% | 36,1% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

29

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o entendimento da conta? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **2,6%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

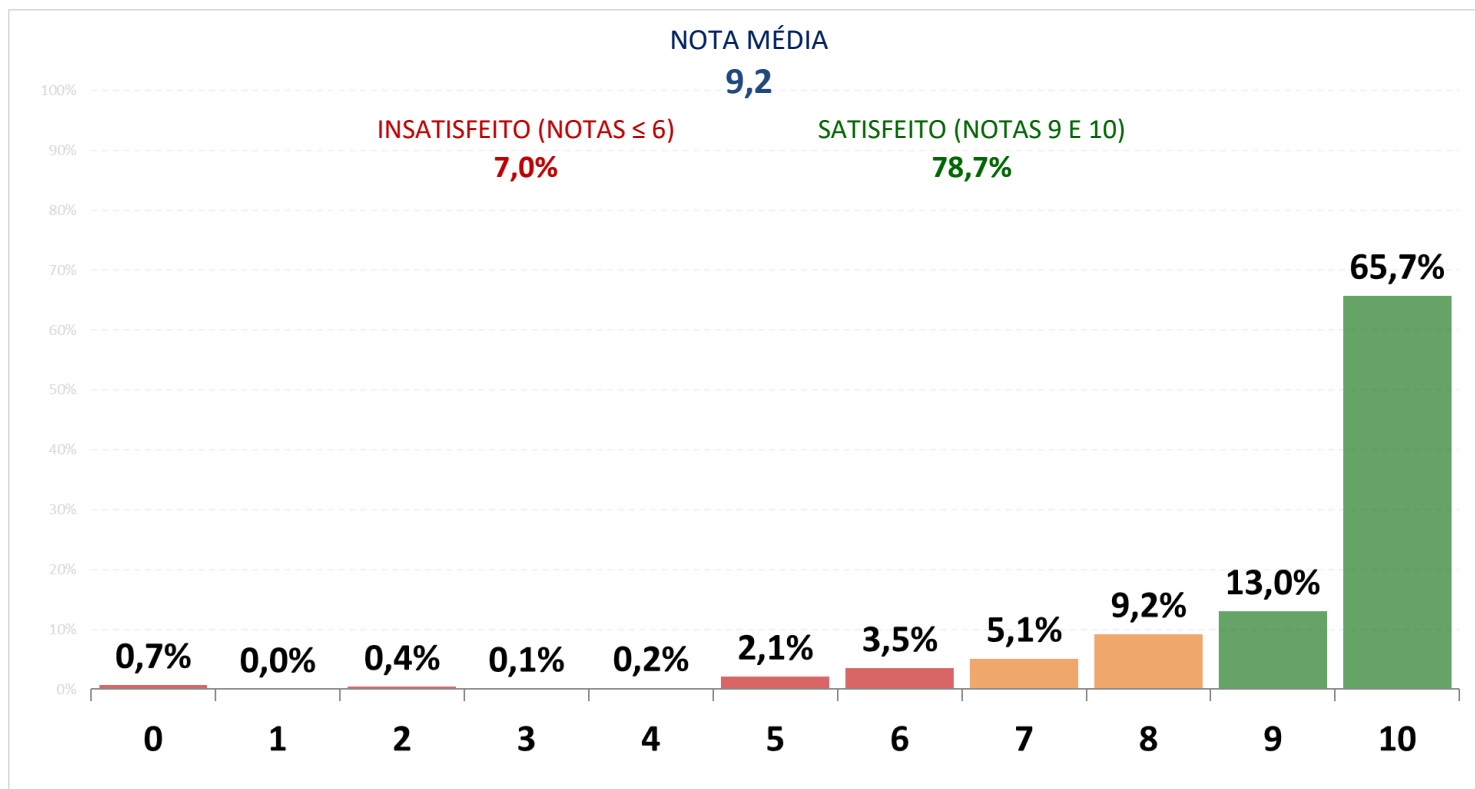
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o entendimento da conta? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 1,6% | 0,8% | 0,0% | 1,7% | 1,5% | 4,1% | 0,6% | 0,0% | 1,7% | 0,4% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 1,2% |
| 1 | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 2 | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,1% |
| 3 | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 1,8% | 0,0% | 0,7% | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 1,1% | 0,6% |
| 4 | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,2% |
| 5 | 8,0% | 2,7% | 4,0% | 7,3% | 3,8% | 5,3% | 6,4% | 3,7% | 9,1% | 2,3% | 3,7% | 1,3% | 3,0% | 0,0% | 5,6% | 4,0% | 5,3% |
| 6 | 6,2% | 5,9% | 10,8% | 5,2% | 3,4% | 3,4% | 4,5% | 10,5% | 1,8% | 3,9% | 12,1% | 5,0% | 5,6% | 16,0% | 6,1% | 5,6% | 6,1% |
| 7 | 8,0% | 2,7% | 8,1% | 4,5% | 4,1% | 3,5% | 2,2% | 11,5% | 0,0% | 7,3% | 11,2% | 0,7% | 5,6% | 4,5% | 3,3% | 16,9% | 5,3% |
| 8 | 10,8% | 21,2% | 10,8% | 21,1% | 14,0% | 12,7% | 12,9% | 23,5% | 21,2% | 9,9% | 15,1% | 12,6% | 29,9% | 30,6% | 15,9% | 17,2% | 16,1% |
| 9 | 9,6% | 19,5% | 11,3% | 17,7% | 13,3% | 17,0% | 15,8% | 11,0% | 19,5% | 17,2% | 11,1% | 17,4% | 21,9% | 0,0% | 16,7% | 2,8% | 14,6% |
| 10 | 54,1% | 46,4% | 54,9% | 40,7% | 58,4% | 52,8% | 57,4% | 37,4% | 44,9% | 58,3% | 44,1% | 59,4% | 34,0% | 48,9% | 50,0% | 51,3% | 50,2% |
| MÉDIA | 8,5 | 8,8 | 8,8 | 8,4 | 8,9 | 8,6 | 8,9 | 8,3 | 8,6 | 9,0 | 8,3 | 9,0 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,7 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 17,3% | 10,2% | 14,8% | 15,9% | 10,1% | 14,0% | 11,9% | 16,7% | 14,4% | 7,3% | 18,4% | 9,9% | 8,6% | 16,0% | 14,1% | 11,8% | 13,8% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 63,7% | 65,9% | 66,2% | 58,4% | 71,7% | 69,8% | 73,2% | 48,4% | 64,4% | 75,5% | 55,2% | 76,8% | 55,9% | 48,9% | 66,7% | 54,1% | 64,8% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a leitura e a entrega correta da conta? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **0,5%**

SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a leitura e a entrega correta da conta? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

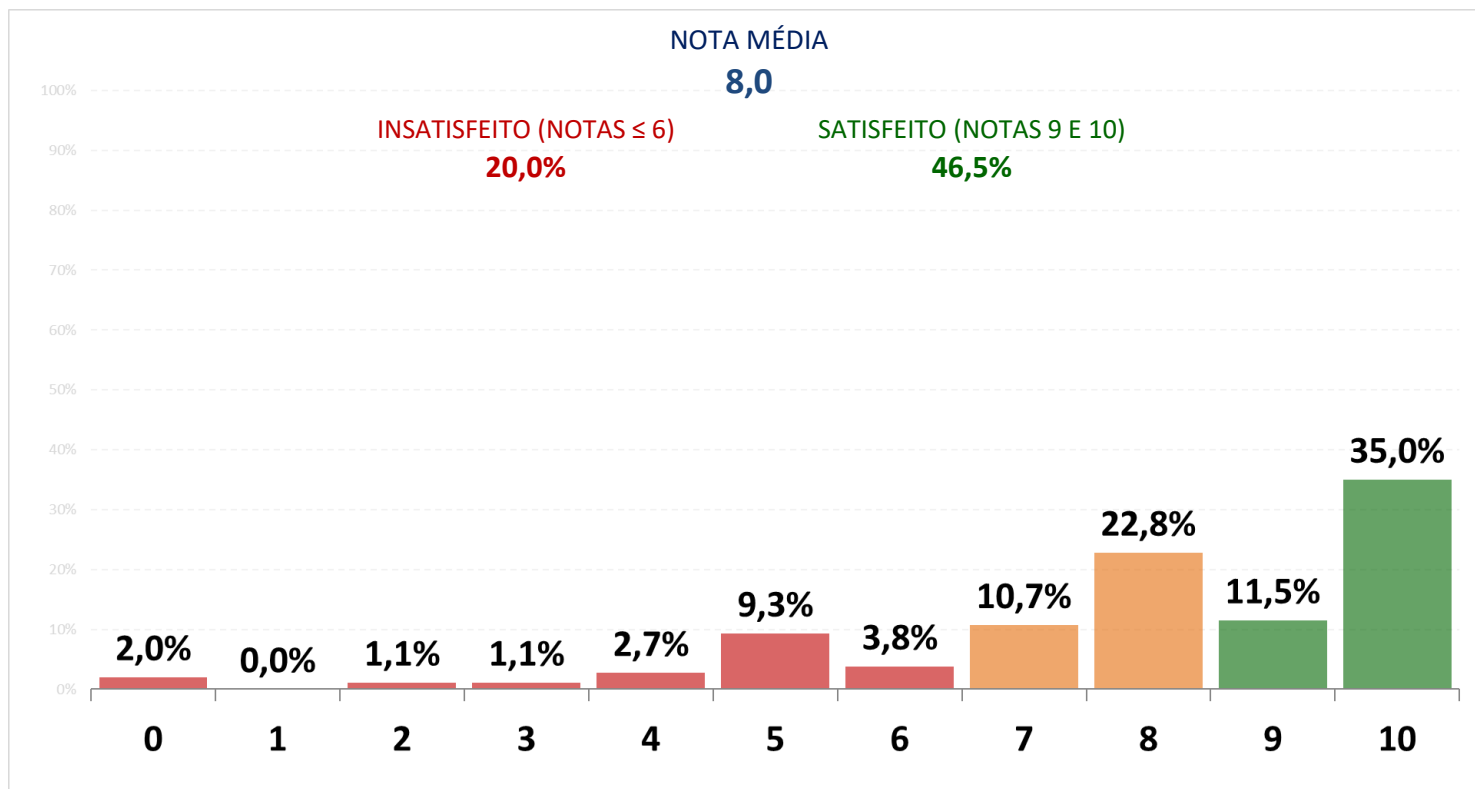
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 1,2% | 0,3% | 0,0% | 1,1% | 0,9% | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,7% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 3 | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,1% |
| 4 | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| 5 | 1,8% | 2,3% | 0,0% | 4,7% | 0,4% | 1,8% | 1,5% | 3,1% | 1,6% | 2,9% | 2,3% | 0,7% | 4,1% | 0,0% | 1,9% | 2,7% | 2,1% |
| 6 | 4,0% | 3,0% | 8,2% | 1,7% | 2,0% | 1,3% | 3,9% | 4,6% | 4,3% | 1,9% | 5,6% | 0,0% | 3,1% | 16,0% | 3,5% | 3,6% | 3,5% |
| 7 | 6,5% | 3,7% | 9,9% | 3,6% | 2,9% | 4,1% | 2,2% | 10,0% | 0,7% | 6,0% | 8,4% | 1,5% | 4,0% | 4,5% | 2,7% | 17,8% | 5,1% |
| 8 | 8,6% | 9,7% | 9,9% | 10,2% | 7,3% | 5,1% | 3,9% | 19,9% | 5,7% | 6,5% | 13,3% | 9,7% | 13,5% | 15,8% | 8,7% | 11,9% | 9,2% |
| 9 | 8,6% | 17,1% | 12,9% | 16,9% | 7,9% | 9,3% | 13,1% | 15,4% | 13,1% | 14,3% | 15,0% | 11,2% | 23,2% | 3,8% | 13,9% | 7,9% | 13,0% |
| 10 | 68,0% | 63,6% | 59,0% | 60,8% | 77,7% | 74,4% | 74,5% | 46,5% | 74,1% | 66,8% | 53,6% | 76,3% | 52,1% | 59,9% | 67,6% | 56,1% | 65,7% |
| MÉDIA | 9,1 | 9,2 | 9,1 | 9,0 | 9,4 | 9,2 | 9,4 | 8,8 | 9,4 | 9,2 | 8,8 | 9,6 | 9,1 | 8,9 | 9,2 | 8,9 | 9,2 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 8,2% | 5,9% | 8,2% | 8,6% | 4,2% | 7,1% | 6,3% | 8,1% | 6,5% | 6,3% | 9,8% | 1,4% | 7,2% | 16,0% | 7,2% | 6,3% | 7,0% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 76,6% | 80,7% | 71,9% | 77,7% | 85,6% | 83,7% | 87,6% | 61,9% | 87,2% | 81,1% | 68,6% | 87,5% | 75,3% | 63,7% | 81,5% | 64,0% | 78,7% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

33

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o preço da água e esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **2,1%**

SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o preço da água e esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

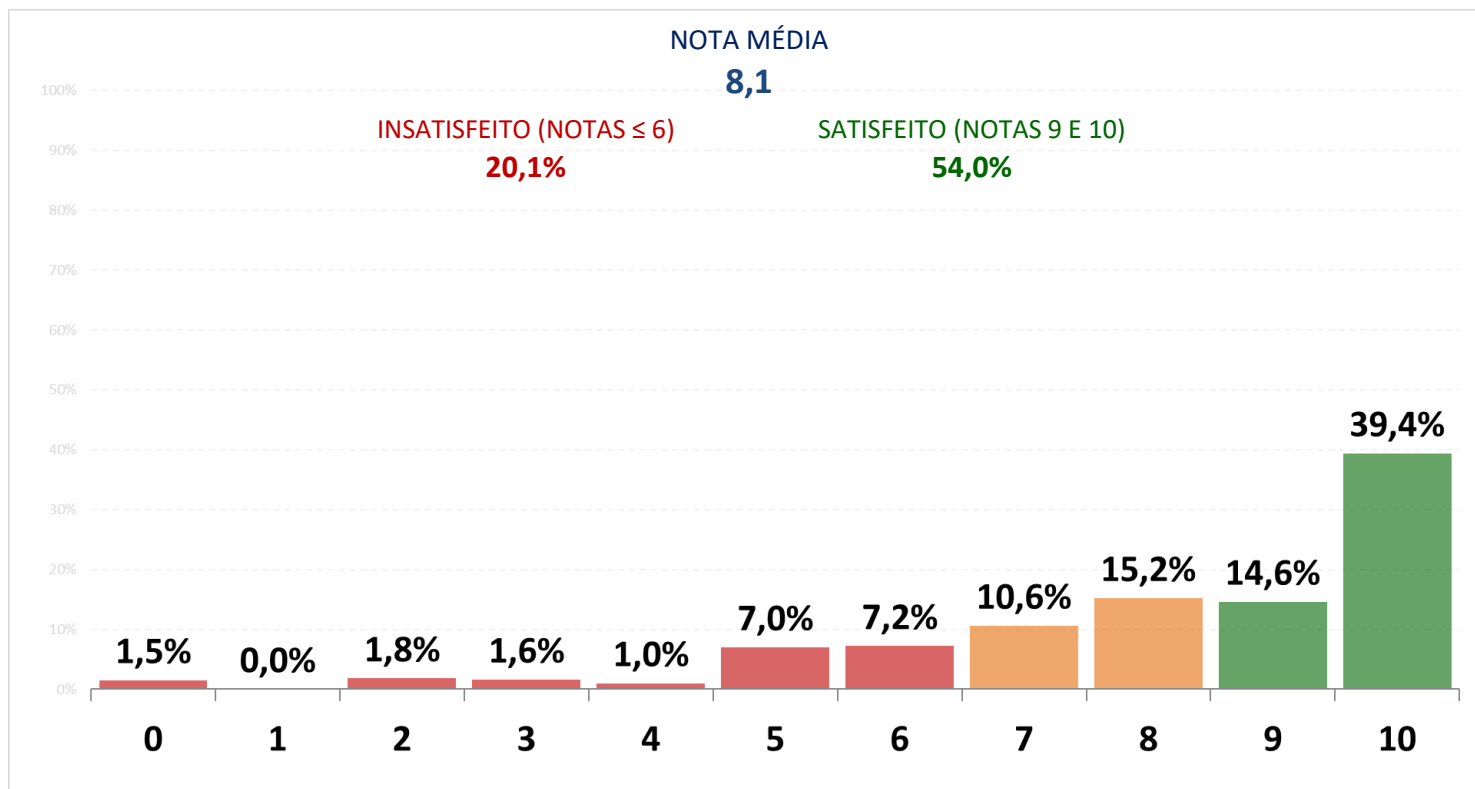
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 3,2% | 0,8% | 0,0% | 2,1% | 3,3% | 8,0% | 0,4% | 0,0% | 2,3% | 0,9% | 2,6% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 2,3% | 0,0% | 2,0% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 2,2% | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 0,5% | 0,7% | 1,0% | 1,4% | 0,0% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 4,0% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 1,1% |
| 3 | 1,3% | 1,0% | 0,0% | 2,4% | 0,5% | 0,0% | 0,9% | 2,2% | 2,8% | 0,0% | 1,8% | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 1,1% |
| 4 | 3,5% | 2,1% | 4,1% | 3,0% | 1,4% | 3,2% | 2,9% | 2,2% | 5,3% | 0,4% | 2,8% | 1,3% | 1,5% | 0,0% | 3,2% | 0,0% | 2,7% |
| 5 | 10,3% | 8,4% | 6,4% | 14,6% | 5,1% | 5,2% | 7,8% | 14,4% | 9,6% | 5,8% | 9,2% | 0,0% | 9,2% | 32,5% | 8,2% | 16,1% | 9,3% |
| 6 | 4,3% | 3,3% | 8,7% | 0,6% | 3,9% | 2,7% | 3,5% | 4,9% | 1,3% | 0,8% | 6,4% | 0,8% | 7,0% | 3,8% | 3,7% | 4,0% | 3,8% |
| 7 | 9,5% | 11,8% | 11,0% | 11,8% | 9,1% | 2,6% | 8,7% | 19,4% | 6,3% | 5,7% | 26,4% | 10,3% | 7,1% | 12,1% | 10,5% | 12,1% | 10,7% |
| 8 | 15,9% | 29,2% | 33,5% | 19,1% | 19,0% | 21,3% | 25,5% | 20,0% | 34,6% | 28,8% | 10,0% | 21,2% | 23,7% | 12,1% | 21,9% | 27,7% | 22,8% |
| 9 | 12,9% | 10,1% | 17,0% | 11,8% | 6,8% | 6,4% | 14,7% | 10,4% | 8,6% | 16,8% | 10,7% | 23,4% | 18,6% | 0,0% | 11,9% | 9,0% | 11,5% |
| 10 | 37,0% | 33,1% | 19,3% | 32,5% | 50,4% | 49,8% | 34,7% | 25,1% | 29,0% | 38,4% | 30,1% | 40,2% | 27,5% | 39,6% | 35,7% | 31,1% | 35,0% |
| MÉDIA | 7,8 | 8,1 | 7,9 | 7,7 | 8,4 | 8,0 | 8,2 | 7,6 | 7,8 | 8,5 | 7,6 | 8,7 | 7,8 | 7,6 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 24,8% | 15,6% | 19,2% | 24,8% | 14,7% | 19,8% | 16,5% | 25,1% | 21,3% | 10,3% | 22,8% | 5,0% | 23,2% | 36,3% | 19,9% | 20,1% | 20,0% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 49,9% | 43,2% | 36,3% | 44,3% | 57,2% | 56,2% | 49,4% | 35,5% | 37,6% | 55,2% | 40,8% | 63,6% | 46,1% | 39,6% | 47,6% | 40,1% | 46,5% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA

35

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a pressão da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**

SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA

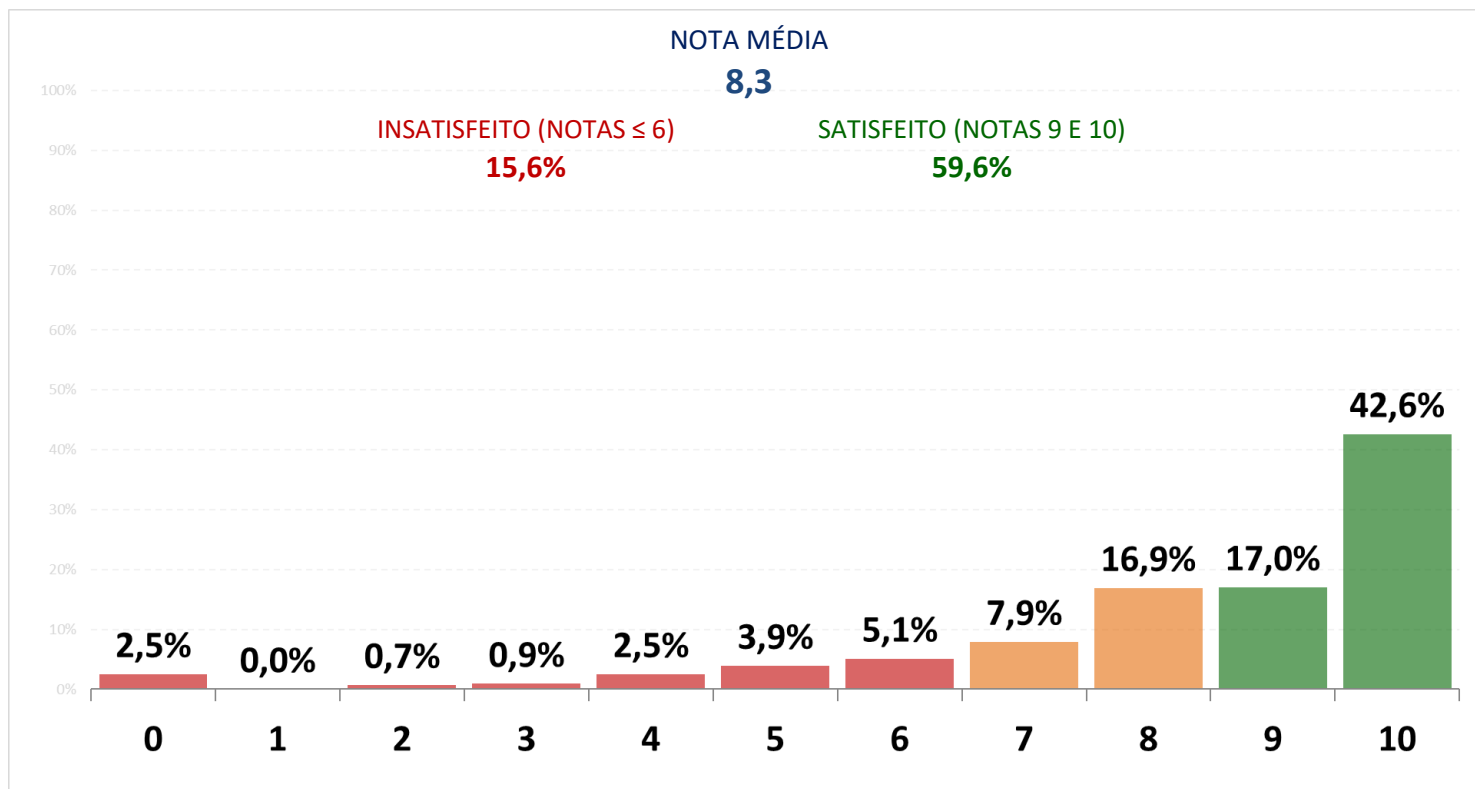
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a pressão da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 1,0% | 2,1% | 0,0% | 1,9% | 2,4% | 2,1% | 2,0% | 0,4% | 4,3% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 2,8% | 0,0% | 1,8% | 0,0% | 1,5% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 2,1% | 1,5% | 0,0% | 4,0% | 0,5% | 0,0% | 1,5% | 3,5% | 1,1% | 3,6% | 0,7% | 0,0% | 1,5% | 12,0% | 1,6% | 2,7% | 1,8% |
| 3 | 2,8% | 0,5% | 0,0% | 2,8% | 1,5% | 2,0% | 0,9% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 1,3% | 1,5% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 1,6% |
| 4 | 1,2% | 0,8% | 0,0% | 1,1% | 1,8% | 1,2% | 1,3% | 0,4% | 0,0% | 1,5% | 1,3% | 0,7% | 1,5% | 0,0% | 0,7% | 2,7% | 1,0% |
| 5 | 7,6% | 6,5% | 3,9% | 6,6% | 10,3% | 6,1% | 7,6% | 6,9% | 10,1% | 5,4% | 6,1% | 5,5% | 11,6% | 8,3% | 7,4% | 5,3% | 7,0% |
| 6 | 9,1% | 5,4% | 15,9% | 5,7% | 1,7% | 2,4% | 6,1% | 12,1% | 6,0% | 6,7% | 6,7% | 3,4% | 9,4% | 3,8% | 7,3% | 6,5% | 7,2% |
| 7 | 7,8% | 13,3% | 12,5% | 11,4% | 8,0% | 8,2% | 11,2% | 11,5% | 5,4% | 10,1% | 16,2% | 6,1% | 14,2% | 16,0% | 8,2% | 23,3% | 10,6% |
| 8 | 12,8% | 17,4% | 18,5% | 15,7% | 11,7% | 8,8% | 13,0% | 22,7% | 13,5% | 18,4% | 14,7% | 11,1% | 19,5% | 12,1% | 14,3% | 19,7% | 15,2% |
| 9 | 11,3% | 17,7% | 26,7% | 13,8% | 5,4% | 8,6% | 20,1% | 10,7% | 17,8% | 20,3% | 7,0% | 33,3% | 7,1% | 3,8% | 15,0% | 12,4% | 14,6% |
| 10 | 44,3% | 34,9% | 22,4% | 37,1% | 56,7% | 60,7% | 36,3% | 29,2% | 41,7% | 33,2% | 44,7% | 38,8% | 30,9% | 44,1% | 41,7% | 27,5% | 39,4% |
| MÉDIA | 8,1 | 8,1 | 8,2 | 7,9 | 8,4 | 8,7 | 8,1 | 7,7 | 8,1 | 8,1 | 8,3 | 8,7 | 7,6 | 7,7 | 8,2 | 7,9 | 8,1 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 23,8% | 16,8% | 19,8% | 22,1% | 18,2% | 13,8% | 19,4% | 25,7% | 21,5% | 18,1% | 17,4% | 10,9% | 28,3% | 24,1% | 20,7% | 17,2% | 20,1% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 55,6% | 52,6% | 49,1% | 50,9% | 62,1% | 69,3% | 56,4% | 39,9% | 59,5% | 53,5% | 51,7% | 72,1% | 38,0% | 47,9% | 56,7% | 39,9% | 54,0% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a qualidade da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **0,5%**

SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a qualidade da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

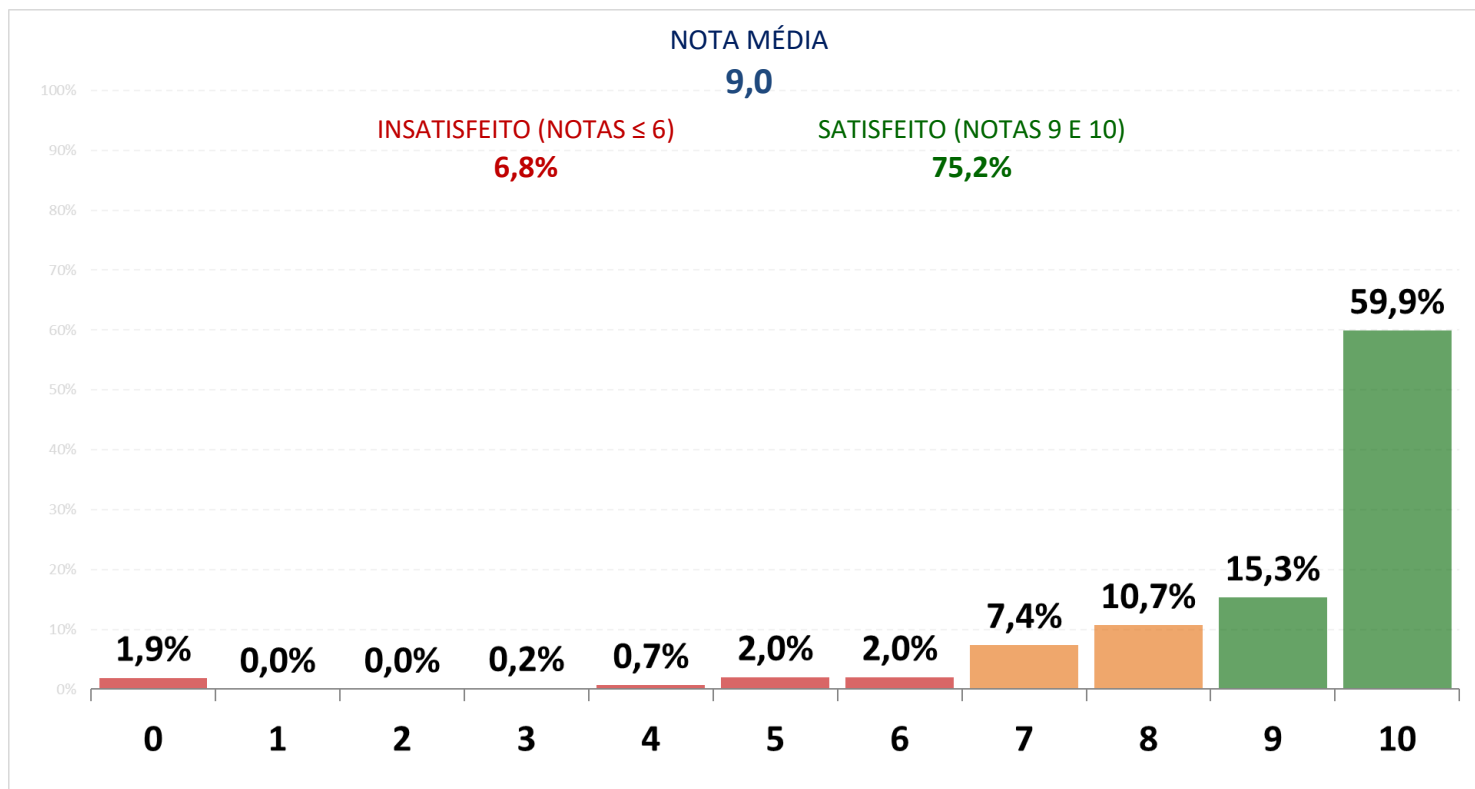
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 3,0% | 2,1% | 0,0% | 5,1% | 1,4% | 8,5% | 1,4% | 0,0% | 4,5% | 0,7% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,0% | 0,0% | 2,5% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 1,3% | 0,4% | 0,6% | 0,6% | 0,8% | 1,6% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,7% |
| 3 | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 1,4% | 0,0% | 2,3% | 0,0% | 0,0% | 4,1% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,9% |
| 4 | 3,0% | 2,1% | 3,9% | 3,0% | 0,9% | 0,6% | 2,8% | 3,4% | 6,4% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 3,8% | 2,7% | 1,6% | 2,5% |
| 5 | 3,7% | 4,2% | 2,2% | 7,0% | 1,5% | 1,5% | 4,1% | 5,4% | 3,9% | 3,3% | 3,0% | 3,4% | 10,5% | 4,5% | 4,2% | 2,6% | 3,9% |
| 6 | 7,1% | 3,2% | 9,9% | 3,4% | 3,2% | 1,9% | 2,6% | 11,0% | 3,6% | 3,5% | 6,6% | 1,5% | 4,1% | 0,0% | 3,6% | 13,0% | 5,1% |
| 7 | 8,0% | 7,8% | 2,2% | 12,7% | 6,7% | 6,2% | 7,7% | 9,5% | 6,5% | 8,1% | 9,4% | 8,3% | 12,1% | 0,0% | 8,1% | 7,0% | 7,9% |
| 8 | 16,8% | 16,9% | 18,1% | 16,5% | 16,2% | 13,7% | 15,1% | 21,6% | 18,7% | 11,1% | 22,6% | 14,0% | 20,8% | 24,1% | 17,3% | 14,7% | 16,9% |
| 9 | 8,6% | 25,0% | 19,4% | 20,1% | 10,9% | 14,2% | 15,2% | 21,5% | 17,1% | 25,2% | 9,3% | 23,4% | 26,3% | 11,0% | 16,7% | 18,4% | 17,0% |
| 10 | 48,1% | 37,4% | 44,4% | 28,8% | 58,8% | 52,7% | 49,5% | 25,5% | 37,6% | 45,8% | 45,5% | 49,5% | 22,1% | 56,7% | 42,6% | 42,7% | 42,6% |
| MÉDIA | 8,3 | 8,4 | 8,6 | 7,7 | 8,9 | 8,3 | 8,6 | 8,0 | 8,0 | 8,8 | 8,4 | 9,0 | 8,0 | 9,0 | 8,3 | 8,6 | 8,3 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 18,6% | 12,9% | 16,0% | 21,9% | 7,4% | 13,1% | 12,4% | 22,0% | 20,0% | 9,8% | 13,2% | 4,9% | 18,7% | 8,3% | 15,3% | 17,2% | 15,6% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 56,7% | 62,4% | 63,8% | 48,9% | 69,7% | 66,9% | 64,7% | 47,0% | 54,7% | 71,0% | 54,8% | 72,9% | 48,4% | 67,7% | 59,3% | 61,1% | 59,6% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

39

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a regularidade do fornecimento? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **0,5%**

SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

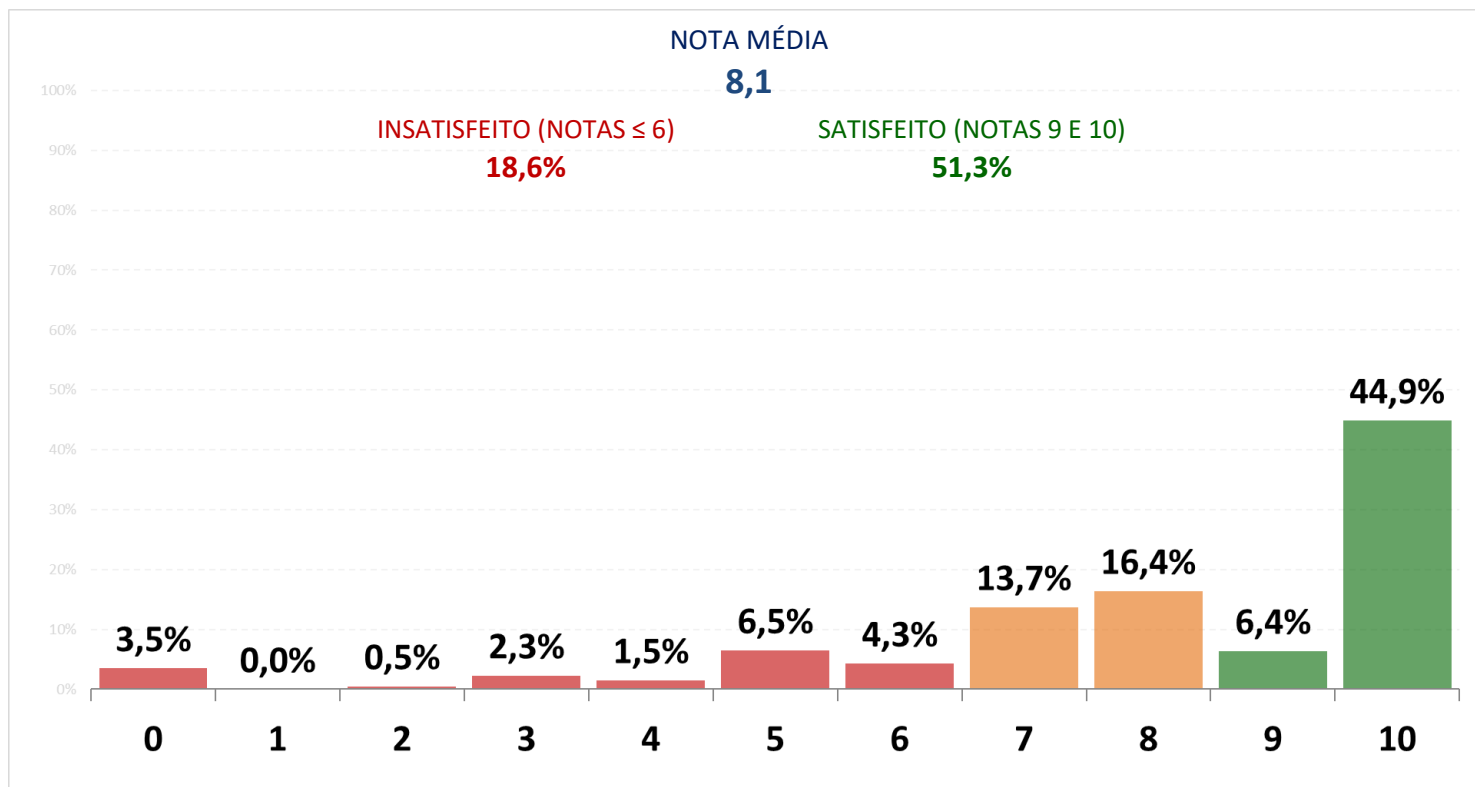
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a regularidade do fornecimento? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 3,0% | 0,8% | 0,0% | 3,8% | 0,9% | 5,3% | 0,6% | 1,4% | 3,4% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 0,0% | 1,9% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| 4 | 0,9% | 0,5% | 0,0% | 1,7% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,8% | 0,0% | 1,1% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 2,7% | 0,7% |
| 5 | 3,9% | 0,3% | 0,0% | 4,3% | 0,9% | 0,6% | 0,9% | 4,7% | 2,3% | 3,4% | 0,0% | 2,8% | 5,6% | 12,0% | 1,9% | 2,7% | 2,0% |
| 6 | 2,4% | 1,6% | 0,0% | 3,4% | 1,9% | 2,1% | 2,1% | 1,8% | 0,6% | 1,6% | 4,3% | 4,0% | 3,9% | 4,5% | 1,7% | 3,7% | 2,0% |
| 7 | 5,8% | 8,9% | 6,0% | 11,5% | 3,2% | 5,1% | 6,8% | 9,8% | 10,8% | 4,0% | 9,2% | 5,1% | 8,9% | 3,8% | 8,0% | 4,1% | 7,4% |
| 8 | 10,6% | 10,8% | 14,2% | 7,7% | 11,6% | 9,0% | 7,4% | 16,6% | 8,3% | 9,3% | 9,0% | 6,2% | 7,1% | 20,5% | 9,3% | 18,0% | 10,7% |
| 9 | 12,2% | 18,2% | 18,5% | 16,6% | 10,9% | 13,4% | 14,8% | 17,3% | 17,1% | 13,0% | 21,6% | 11,8% | 21,8% | 11,0% | 14,8% | 17,8% | 15,3% |
| 10 | 60,9% | 59,0% | 61,2% | 51,0% | 70,1% | 64,5% | 66,4% | 47,1% | 57,4% | 67,6% | 52,1% | 70,1% | 52,7% | 48,2% | 61,6% | 51,0% | 59,9% |
| MÉDIA | 8,8 | 9,2 | 9,4 | 8,5 | 9,3 | 8,9 | 9,3 | 8,7 | 8,9 | 9,3 | 8,9 | 9,3 | 8,9 | 8,6 | 9,0 | 8,9 | 9,0 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 10,5% | 3,2% | 0,0% | 13,2% | 4,2% | 8,0% | 4,5% | 9,2% | 6,3% | 6,1% | 8,0% | 6,8% | 9,5% | 16,5% | 6,3% | 9,1% | 6,8% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 73,1% | 77,2% | 79,7% | 67,6% | 81,0% | 77,9% | 81,2% | 64,4% | 74,5% | 80,6% | 73,7% | 81,9% | 74,5% | 59,2% | 76,4% | 68,8% | 75,2% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a resolução imediata dos problemas? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **21,0%**

SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a resolução imediata dos problemas? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

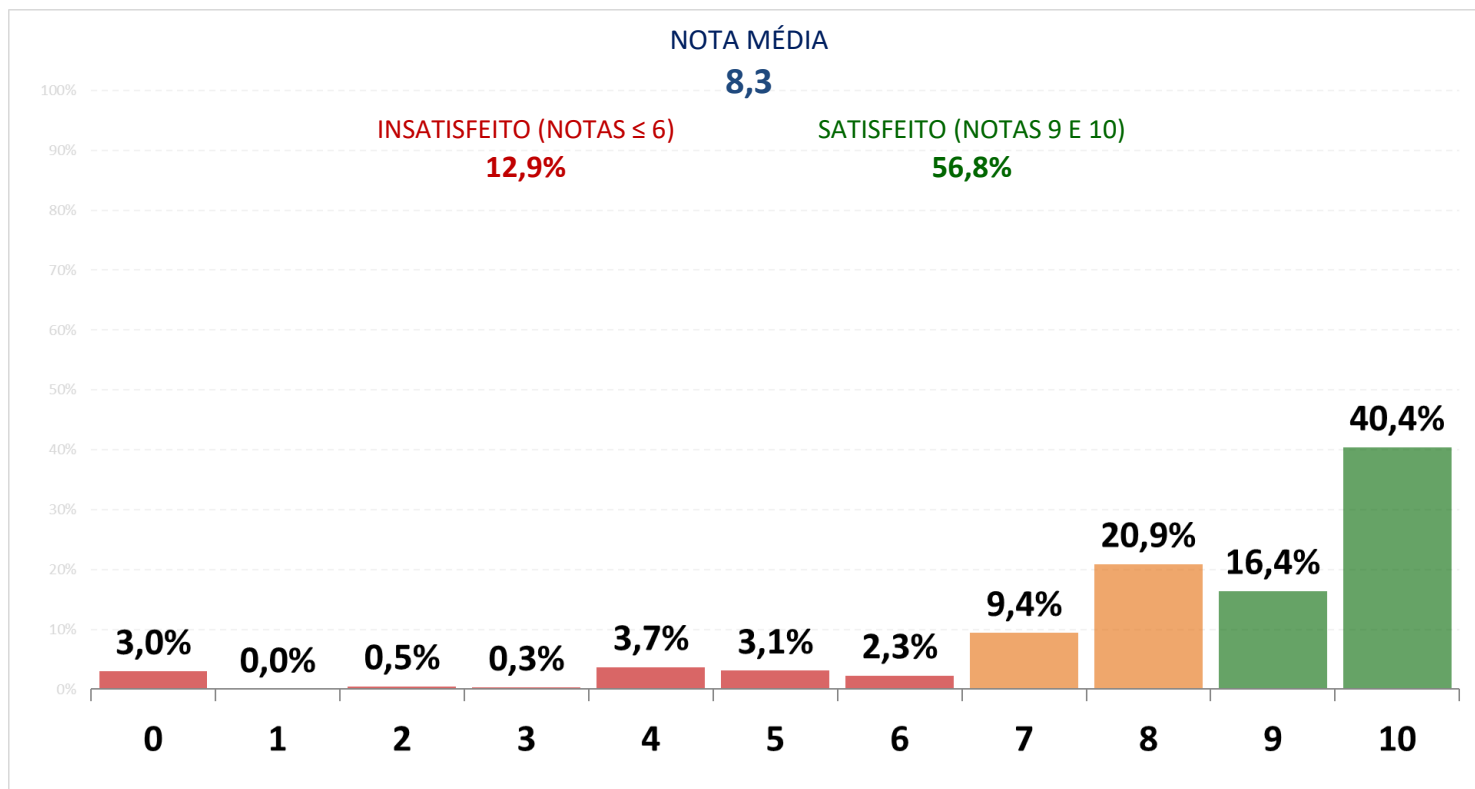
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 3,5% | 3,5% | 0,0% | 6,6% | 2,6% | 6,5% | 2,4% | 3,0% | 5,5% | 1,5% | 3,3% | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 3,9% | 1,8% | 3,5% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,4% | 0,7% | 0,0% | 0,8% | 0,6% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,5% |
| 3 | 2,9% | 1,8% | 0,0% | 4,4% | 1,7% | 0,0% | 1,3% | 5,1% | 0,8% | 1,5% | 3,2% | 0,0% | 3,5% | 13,1% | 1,8% | 4,6% | 2,3% |
| 4 | 2,9% | 0,0% | 5,2% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 0,0% | 4,2% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,0% | 1,5% |
| 5 | 6,1% | 6,8% | 8,0% | 7,7% | 3,8% | 5,9% | 3,7% | 10,1% | 8,4% | 3,9% | 8,7% | 6,1% | 6,1% | 4,9% | 5,2% | 11,9% | 6,5% |
| 6 | 4,3% | 4,4% | 2,9% | 5,8% | 3,8% | 2,4% | 8,1% | 1,1% | 3,2% | 2,6% | 4,9% | 2,6% | 11,9% | 8,3% | 4,2% | 4,9% | 4,3% |
| 7 | 15,5% | 11,6% | 16,1% | 18,2% | 6,7% | 8,0% | 13,1% | 18,0% | 16,4% | 12,4% | 17,3% | 21,0% | 11,7% | 4,1% | 15,3% | 6,6% | 13,7% |
| 8 | 13,2% | 19,9% | 16,7% | 17,6% | 14,7% | 10,0% | 15,0% | 22,1% | 11,9% | 16,4% | 15,1% | 21,0% | 27,8% | 16,9% | 17,2% | 12,6% | 16,4% |
| 9 | 4,2% | 8,8% | 5,8% | 3,9% | 9,7% | 5,6% | 5,7% | 7,7% | 3,6% | 7,0% | 8,8% | 2,6% | 18,6% | 21,6% | 7,9% | 0,0% | 6,4% |
| 10 | 47,1% | 42,5% | 45,4% | 35,0% | 55,8% | 59,2% | 50,8% | 28,7% | 50,0% | 49,5% | 38,8% | 44,1% | 20,5% | 31,2% | 43,8% | 49,5% | 44,9% |
| MÉDIA | 8,0 | 8,1 | 8,3 | 7,4 | 8,6 | 8,3 | 8,4 | 7,5 | 8,1 | 8,4 | 7,9 | 8,3 | 7,9 | 7,8 | 8,1 | 7,8 | 8,1 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 20,1% | 17,2% | 16,1% | 25,3% | 13,1% | 17,2% | 15,5% | 23,6% | 17,9% | 14,6% | 20,1% | 11,3% | 21,5% | 26,3% | 15,8% | 31,2% | 18,6% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 51,3% | 51,3% | 51,2% | 38,9% | 65,5% | 64,8% | 56,5% | 36,4% | 53,6% | 56,5% | 47,6% | 46,7% | 39,1% | 52,8% | 51,7% | 49,5% | 51,3% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

43

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o gosto da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **4,5%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

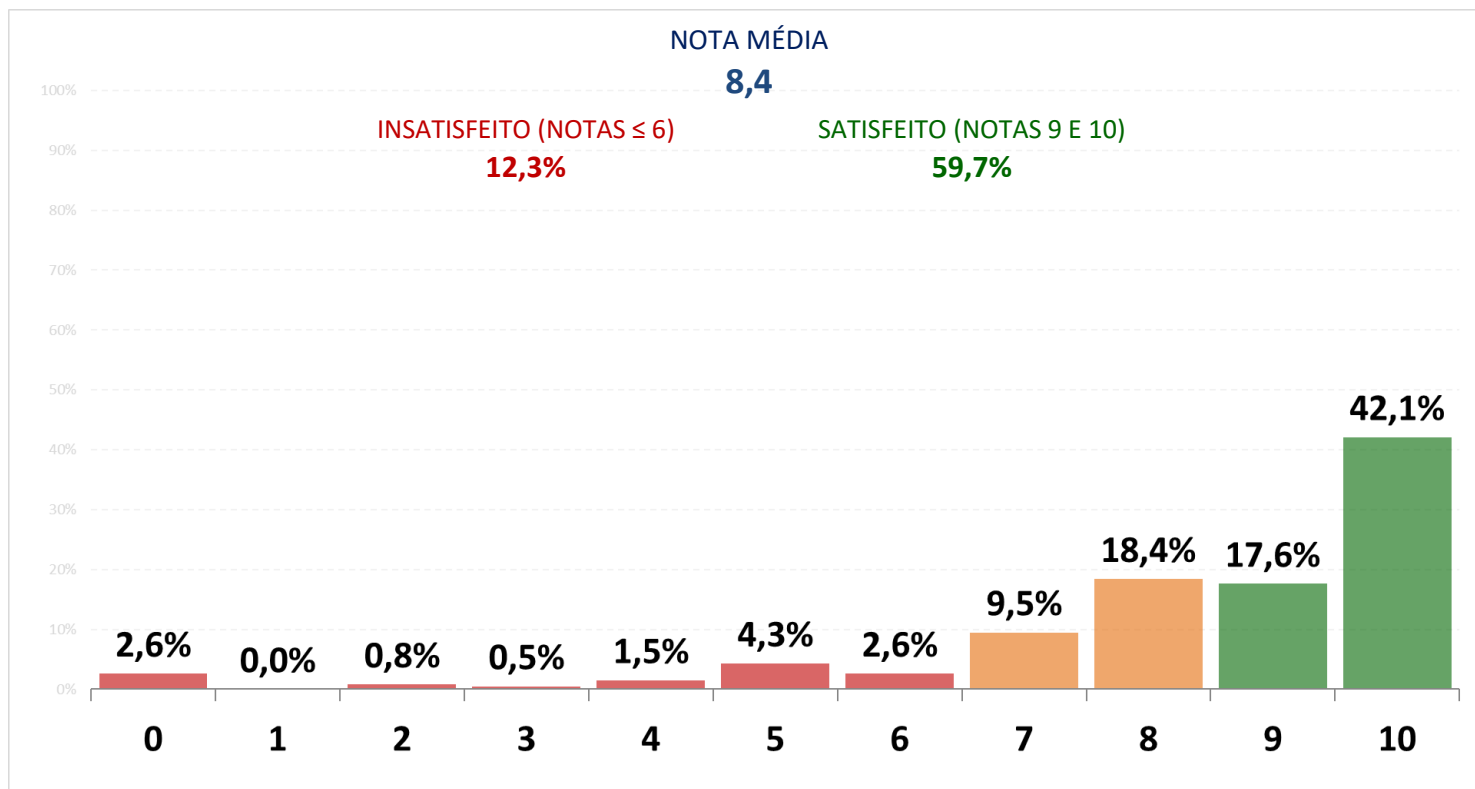
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o gosto da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 2,2% | 3,7% | 0,0% | 5,5% | 2,2% | 7,7% | 2,7% | 0,0% | 7,7% | 0,7% | 1,9% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 3,2% | 1,8% | 3,0% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,5% |
| 3 | 0,4% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,3% |
| 4 | 5,8% | 1,7% | 6,7% | 3,9% | 1,0% | 0,7% | 3,4% | 6,3% | 7,1% | 2,8% | 0,7% | 4,5% | 1,6% | 4,7% | 4,1% | 1,1% | 3,7% |
| 5 | 0,7% | 5,3% | 0,0% | 5,2% | 2,8% | 3,3% | 3,0% | 3,1% | 4,3% | 1,2% | 4,8% | 0,0% | 8,9% | 0,0% | 3,0% | 3,5% | 3,1% |
| 6 | 1,3% | 3,2% | 0,0% | 3,7% | 2,2% | 0,6% | 2,5% | 3,3% | 2,3% | 1,5% | 3,7% | 0,0% | 2,5% | 3,9% | 2,7% | 0,0% | 2,3% |
| 7 | 13,3% | 5,8% | 9,1% | 11,4% | 7,3% | 11,2% | 7,8% | 10,5% | 8,5% | 7,5% | 11,8% | 3,3% | 17,3% | 0,0% | 8,5% | 14,6% | 9,4% |
| 8 | 17,6% | 24,0% | 20,6% | 25,1% | 16,0% | 17,3% | 20,0% | 25,1% | 19,2% | 23,0% | 20,7% | 27,4% | 22,4% | 25,0% | 21,0% | 20,6% | 20,9% |
| 9 | 11,9% | 20,6% | 27,8% | 15,7% | 8,6% | 10,5% | 17,2% | 19,7% | 17,5% | 19,4% | 14,0% | 35,4% | 14,0% | 7,5% | 16,5% | 16,0% | 16,4% |
| 10 | 45,9% | 35,2% | 35,9% | 28,4% | 58,8% | 47,2% | 42,6% | 32,0% | 33,3% | 42,7% | 42,2% | 28,7% | 33,3% | 58,9% | 40,0% | 42,4% | 40,4% |
| MÉDIA | 8,4 | 8,3 | 8,6 | 7,7 | 8,8 | 8,1 | 8,4 | 8,3 | 7,7 | 8,7 | 8,5 | 8,7 | 8,3 | 9,0 | 8,3 | 8,6 | 8,3 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 11,3% | 14,2% | 6,7% | 19,4% | 9,1% | 13,7% | 12,6% | 12,7% | 21,4% | 7,4% | 11,1% | 5,2% | 13,0% | 8,6% | 13,9% | 6,4% | 12,9% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 57,8% | 55,8% | 63,7% | 44,1% | 67,4% | 57,7% | 59,8% | 51,7% | 50,8% | 62,1% | 56,2% | 64,1% | 47,3% | 66,4% | 56,5% | 58,4% | 56,8% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o cheiro da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **0,3%**

SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o cheiro da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 2,1% | 3,1% | 0,0% | 4,7% | 2,2% | 7,7% | 2,0% | 0,0% | 6,7% | 0,7% | 1,9% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 3,1% | 0,0% | 2,6% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,9% | 0,8% | 0,0% | 1,7% | 0,4% | 0,6% | 1,5% | 0,0% | 1,1% | 1,1% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 1,6% | 0,8% |
| 3 | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,6% | 0,9% | 1,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,5% |
| 4 | 1,9% | 1,1% | 2,2% | 1,1% | 1,5% | 1,5% | 0,9% | 2,3% | 0,0% | 2,6% | 0,7% | 2,1% | 1,5% | 4,5% | 1,6% | 1,0% | 1,5% |
| 5 | 3,7% | 4,9% | 3,9% | 6,1% | 2,3% | 2,7% | 5,6% | 3,4% | 9,7% | 0,4% | 4,1% | 0,0% | 6,1% | 0,0% | 4,8% | 1,6% | 4,3% |
| 6 | 3,7% | 1,6% | 3,9% | 2,3% | 1,9% | 0,6% | 1,6% | 5,5% | 0,7% | 1,5% | 3,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 1,9% | 6,5% | 2,6% |
| 7 | 11,0% | 8,0% | 10,3% | 11,9% | 5,8% | 10,7% | 6,0% | 13,8% | 7,7% | 6,1% | 13,9% | 4,3% | 21,5% | 3,8% | 8,7% | 13,4% | 9,5% |
| 8 | 17,3% | 19,5% | 16,4% | 22,9% | 14,4% | 11,6% | 17,5% | 24,5% | 17,7% | 19,2% | 20,4% | 19,4% | 21,4% | 20,3% | 18,0% | 20,5% | 18,4% |
| 9 | 12,5% | 22,4% | 22,9% | 18,9% | 11,6% | 13,6% | 18,0% | 19,7% | 14,5% | 26,2% | 11,0% | 35,9% | 15,0% | 7,2% | 17,3% | 19,0% | 17,6% |
| 10 | 46,9% | 37,5% | 40,5% | 29,9% | 59,0% | 49,7% | 46,8% | 29,9% | 42,1% | 42,1% | 43,3% | 37,7% | 33,0% | 64,2% | 43,2% | 36,3% | 42,1% |
| MÉDIA | 8,5 | 8,3 | 8,7 | 7,9 | 8,8 | 8,2 | 8,6 | 8,3 | 8,0 | 8,8 | 8,4 | 8,9 | 8,3 | 9,1 | 8,4 | 8,5 | 8,4 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 12,3% | 12,5% | 10,0% | 16,5% | 9,2% | 14,3% | 11,6% | 12,0% | 18,2% | 6,3% | 11,4% | 2,8% | 9,1% | 4,5% | 12,7% | 10,7% | 12,3% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 59,4% | 59,9% | 63,4% | 48,8% | 70,6% | 63,3% | 64,8% | 49,6% | 56,6% | 68,3% | 54,3% | 73,6% | 48,0% | 71,4% | 60,5% | 55,3% | 59,7% |

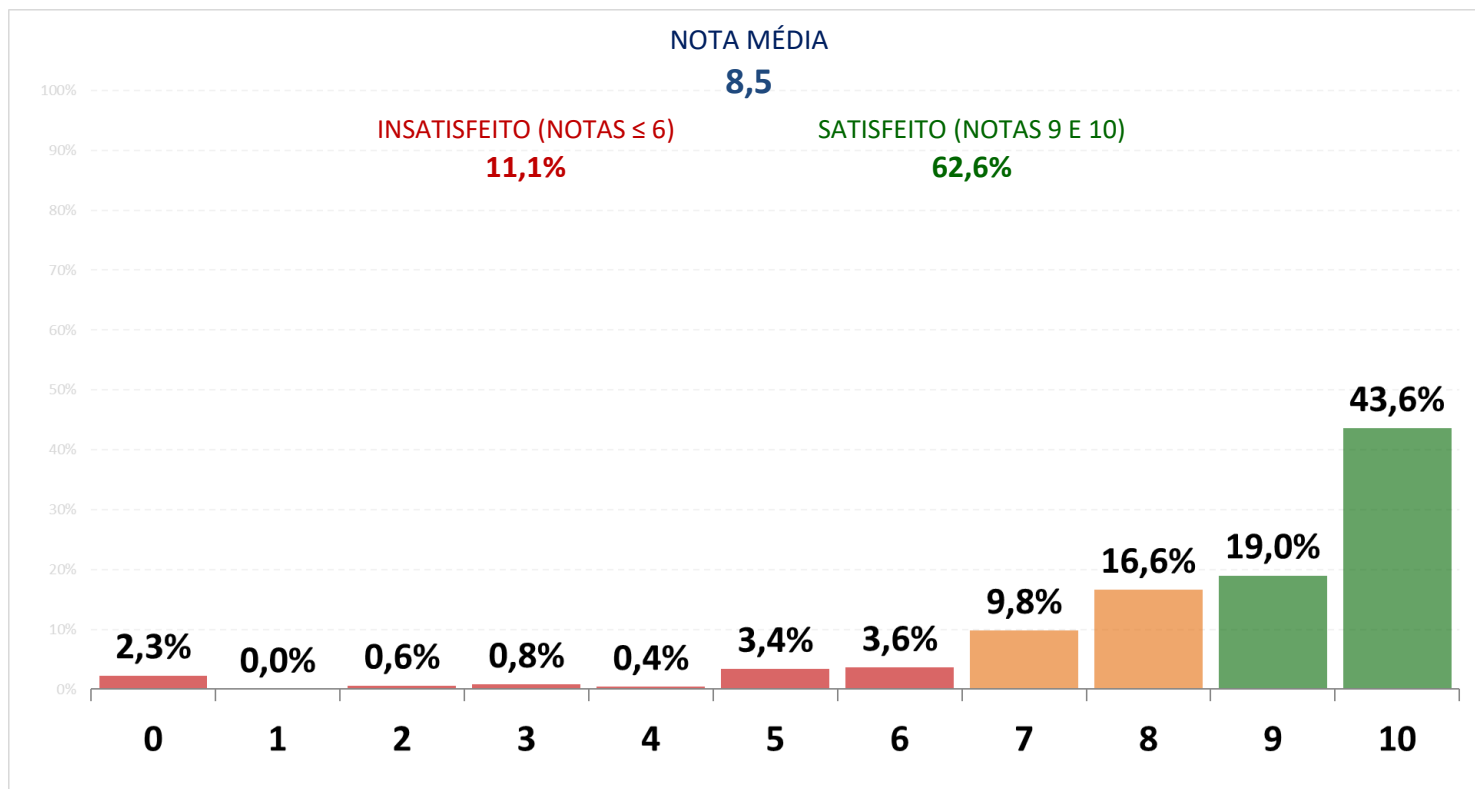
Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a cor da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **0,5%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

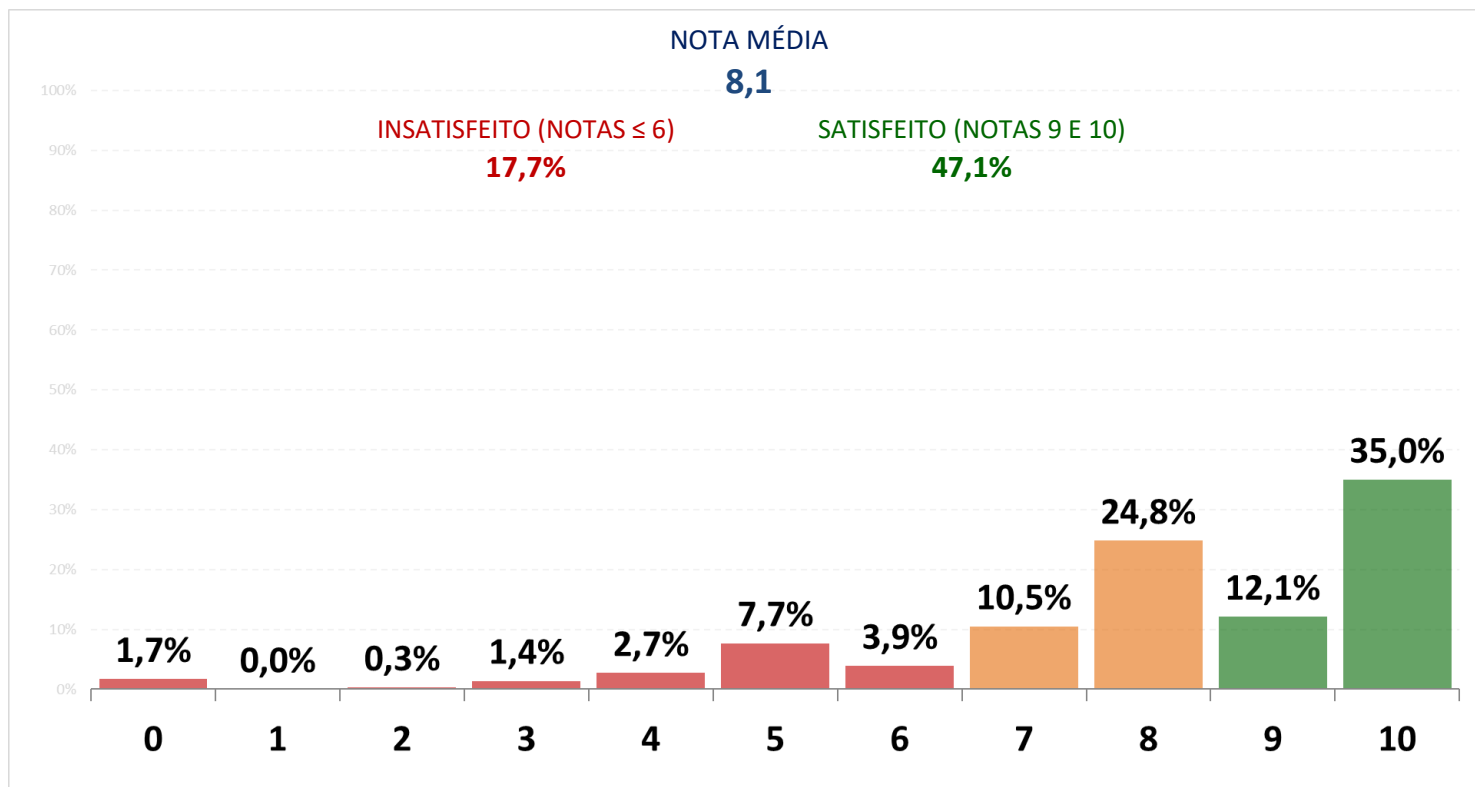
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a cor da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 3,0% | 1,6% | 0,0% | 4,5% | 1,4% | 5,9% | 1,1% | 1,4% | 5,0% | 0,0% | 1,9% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 2,7% | 0,0% | 2,3% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,9% | 0,3% | 0,0% | 1,1% | 0,4% | 0,6% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,6% |
| 3 | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 1,7% | 1,1% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 2,4% | 0,0% | 0,6% | 1,6% | 0,8% |
| 4 | 0,3% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 1,3% | 1,5% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 5 | 4,0% | 2,8% | 3,9% | 4,3% | 1,9% | 4,0% | 3,9% | 2,2% | 5,3% | 2,2% | 4,8% | 0,0% | 4,0% | 4,5% | 3,6% | 2,6% | 3,4% |
| 6 | 3,0% | 4,1% | 8,2% | 2,3% | 1,3% | 1,2% | 3,1% | 6,0% | 2,9% | 3,7% | 1,1% | 0,0% | 4,0% | 0,0% | 3,0% | 6,5% | 3,6% |
| 7 | 11,0% | 8,6% | 6,5% | 14,1% | 7,1% | 10,7% | 8,2% | 11,4% | 5,4% | 6,5% | 11,9% | 4,3% | 15,9% | 0,0% | 10,0% | 8,7% | 9,8% |
| 8 | 15,5% | 17,6% | 12,1% | 20,3% | 15,7% | 11,5% | 14,4% | 23,4% | 21,1% | 14,5% | 17,6% | 20,0% | 25,1% | 24,1% | 15,8% | 20,5% | 16,6% |
| 9 | 14,4% | 23,4% | 28,9% | 18,6% | 11,3% | 13,7% | 19,7% | 21,8% | 17,4% | 26,6% | 14,1% | 36,8% | 16,5% | 7,2% | 18,3% | 22,8% | 19,0% |
| 10 | 47,8% | 39,6% | 40,5% | 32,4% | 60,3% | 52,3% | 47,6% | 31,6% | 41,8% | 44,7% | 46,9% | 37,0% | 30,4% | 64,2% | 44,8% | 37,3% | 43,6% |
| MÉDIA | 8,5 | 8,5 | 8,8 | 8,0 | 9,0 | 8,4 | 8,7 | 8,3 | 8,3 | 8,9 | 8,6 | 9,0 | 8,2 | 9,2 | 8,5 | 8,6 | 8,5 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 11,2% | 10,8% | 12,1% | 14,7% | 5,5% | 11,7% | 10,2% | 11,8% | 14,3% | 7,7% | 9,5% | 2,0% | 11,9% | 4,5% | 11,1% | 10,7% | 11,1% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 62,2% | 63,0% | 69,4% | 51,0% | 71,6% | 66,0% | 67,3% | 53,4% | 59,2% | 71,3% | 61,0% | 73,8% | 46,9% | 71,4% | 63,1% | 60,1% | 62,6% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO GERAL · SAEMA

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo SAEMA (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Araras)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **0,5%**

SATISFAÇÃO GERAL · SAEMA

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo SAEMA (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Araras)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 3,0% | 0,5% | 0,0% | 3,2% | 1,4% | 3,9% | 0,0% | 2,7% | 1,1% | 1,1% | 1,9% | 0,0% | 4,0% | 0,0% | 2,1% | 0,0% | 1,7% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 3 | 1,8% | 1,1% | 0,0% | 2,8% | 0,9% | 0,6% | 1,9% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 0,0% | 1,4% |
| 4 | 2,5% | 2,9% | 6,0% | 1,9% | 0,9% | 0,0% | 0,6% | 7,7% | 2,2% | 4,7% | 1,7% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 12,7% | 2,7% |
| 5 | 9,2% | 6,2% | 3,9% | 11,1% | 6,6% | 9,9% | 4,1% | 11,3% | 6,9% | 3,9% | 10,2% | 8,6% | 10,1% | 4,5% | 8,0% | 6,3% | 7,7% |
| 6 | 4,9% | 3,0% | 2,2% | 5,5% | 3,3% | 0,7% | 5,1% | 4,4% | 3,1% | 4,0% | 5,2% | 0,8% | 5,6% | 12,0% | 3,6% | 5,4% | 3,9% |
| 7 | 11,2% | 9,7% | 14,2% | 10,2% | 7,6% | 7,6% | 10,8% | 11,9% | 13,7% | 9,2% | 13,5% | 5,1% | 13,7% | 7,6% | 9,8% | 14,2% | 10,5% |
| 8 | 23,7% | 25,8% | 38,8% | 23,2% | 15,0% | 14,2% | 27,0% | 29,0% | 21,1% | 25,3% | 29,4% | 19,5% | 32,0% | 27,5% | 21,6% | 41,1% | 24,8% |
| 9 | 11,4% | 12,7% | 12,5% | 12,2% | 11,6% | 7,1% | 13,5% | 13,5% | 10,2% | 17,8% | 7,6% | 22,6% | 14,1% | 19,8% | 13,5% | 4,3% | 12,1% |
| 10 | 32,2% | 37,6% | 22,4% | 29,2% | 52,7% | 55,9% | 37,0% | 17,3% | 41,7% | 33,4% | 30,6% | 41,3% | 20,5% | 28,7% | 38,7% | 15,9% | 35,0% |
| MÉDIA | 7,9 | 8,3 | 8,0 | 7,7 | 8,6 | 8,5 | 8,4 | 7,3 | 8,4 | 8,2 | 7,9 | 8,6 | 7,7 | 8,3 | 8,2 | 7,4 | 8,1 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 21,4% | 14,2% | 12,1% | 25,1% | 13,1% | 15,1% | 11,7% | 28,2% | 13,3% | 14,4% | 19,0% | 11,6% | 19,7% | 16,5% | 16,5% | 24,4% | 17,7% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 43,6% | 50,3% | 34,9% | 41,4% | 64,3% | 63,0% | 50,5% | 30,8% | 51,9% | 51,2% | 38,2% | 63,9% | 34,6% | 48,5% | 52,2% | 20,2% | 47,1% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · SAEMA

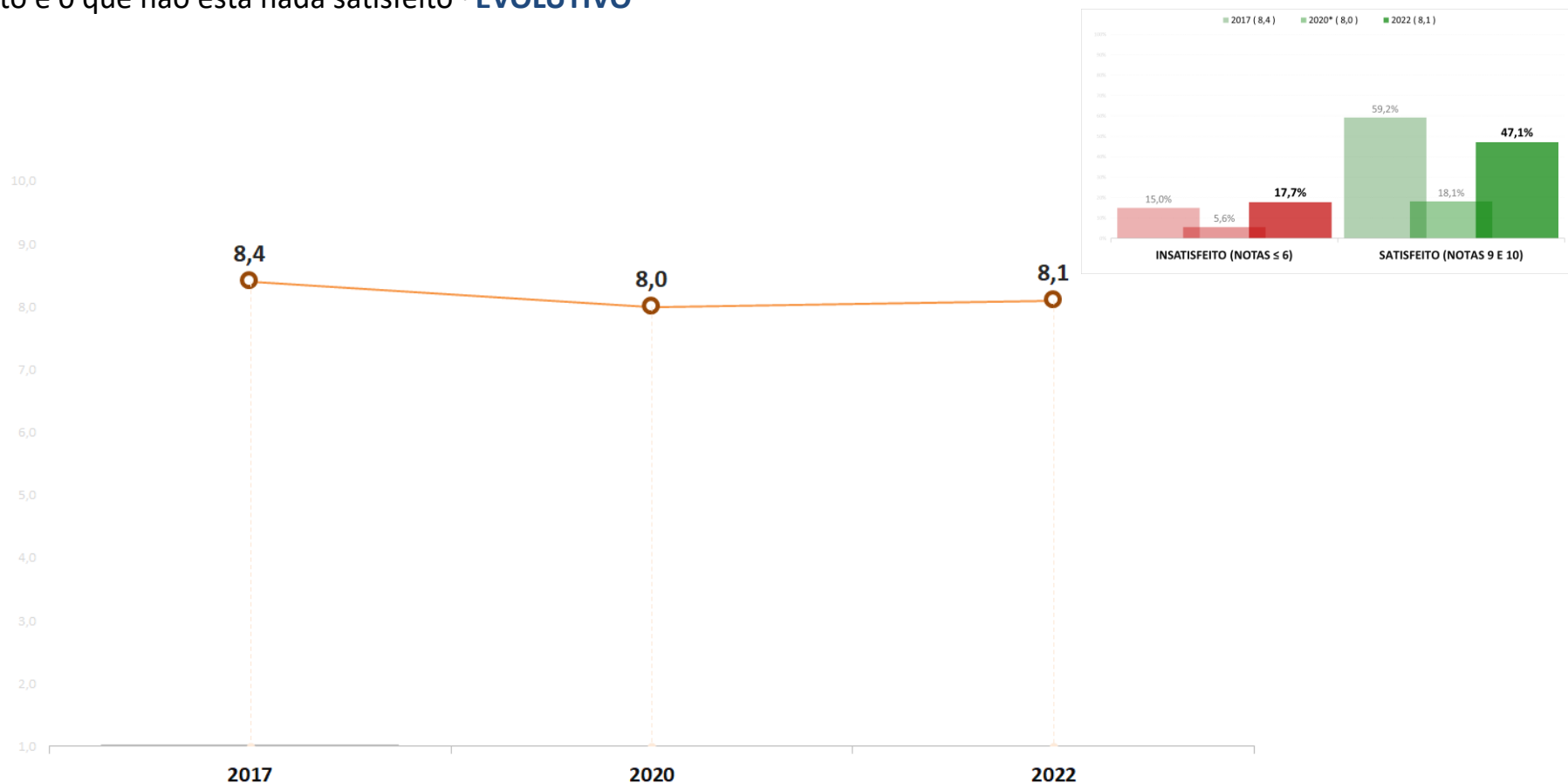
1. (SE NOTA 9 OU 10) Percebemos que está satisfeito com os serviços prestados, por qual motivo atribui essa nota?
2. (SE NOTA ≥ 6) Pela sua resposta, percebemos que os serviços prestados poderiam ser melhores. O que poderia ser feito para satisfazê-lo?

| MOTIVOS DA SATISFAÇÃO | % |
|--------------------------------------|-------|
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 49,3% |
| NÃO FALTA ÁGUA | 30,6% |
| BOM ATENDIMENTO | 25,3% |
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 15,4% |
| QUALIDADE DA ÁGUA | 15,3% |
| BOA EMPRESA | 11,5% |
| AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 4,6% |
| PREÇO | 4,1% |
| MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS | 2,9% |
| ENTREGA DA CONTA NO PRAZO | 2,3% |
| RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 1,7% |
| BOA GESTÃO | 0,9% |
| FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA | 0,6% |
| SÃO COMPROMETIDOS | 0,3% |

| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO | % |
|------------------------------------|-------|
| MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA | 37,9% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 31,7% |
| TRATAR O ESGOTO | 31,6% |
| AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 19,2% |
| MELHORAR O ATENDIMENTO | 18,5% |
| MELHORAR A PRESSÃO | 18,1% |
| DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO | 16,5% |
| NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO | 13,1% |
| NÃO TER VAZAMENTOS | 10,5% |
| NÃO FALTAR ÁGUA | 10,3% |
| MAIS TRANSPARÊNCIA | 6,6% |
| MAIOR COMPROMETIMENTO | 6,0% |
| RESOLVER OS PROBLEMAS | 4,9% |
| DIMINUIR O PREÇO | 4,3% |
| MELHORAR A GESTÃO | 3,4% |
| ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA | 3,4% |
| EFETUAR A LEITURA CORRETA | 0,9% |
| OUTROS | 5,8% |

SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · SAEMA

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo SAEMA (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Araras)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **EVOLUTIVO**



*Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas

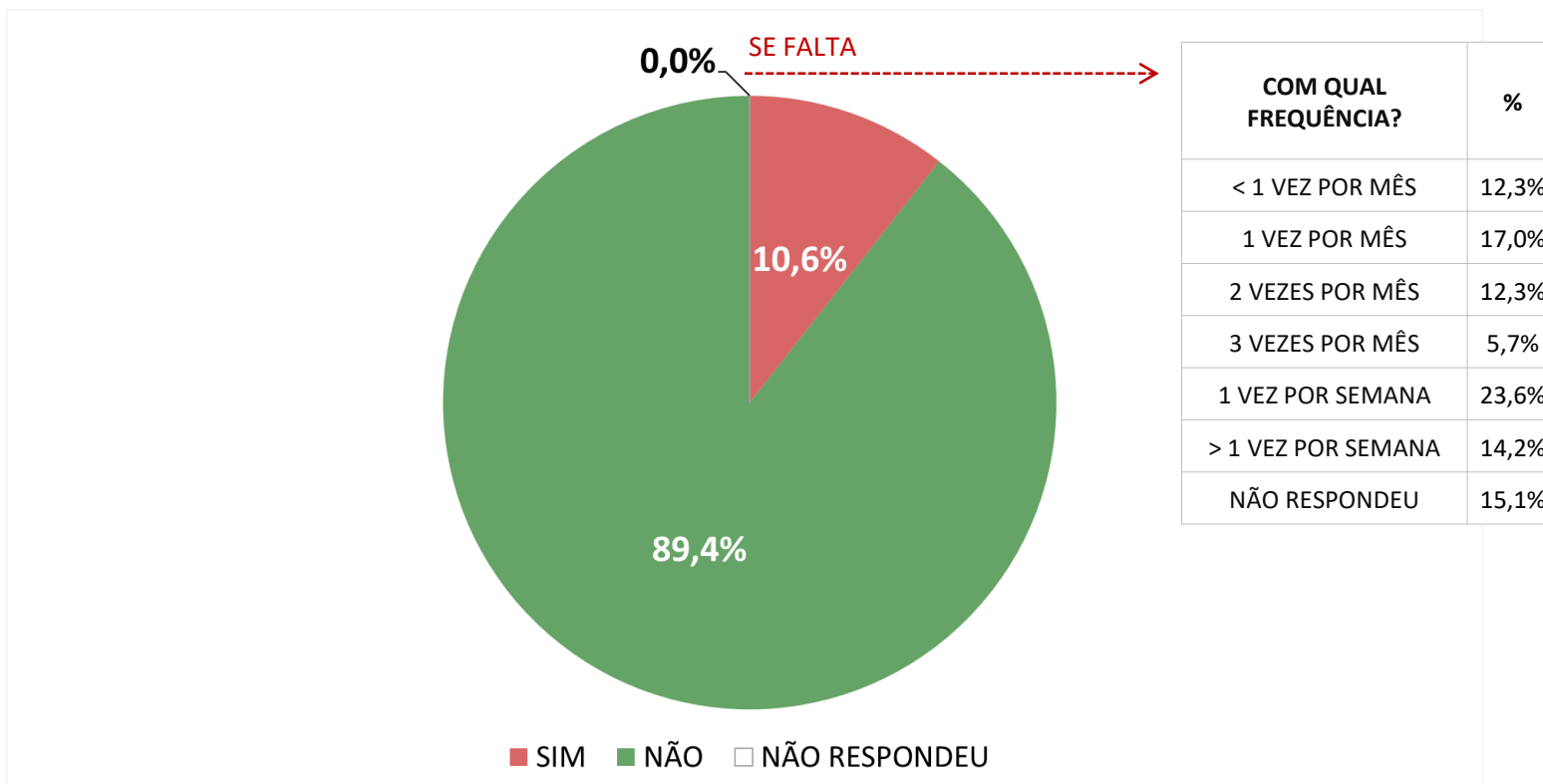
FALTA DE ÁGUA



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

53

Existe falta de água em sua residência/estabelecimento? · **RESULTADO GLOBAL**



PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

FALTA DE ÁGUA

54

Existe falta de água em sua residência/estabelecimento? · ANÁLISE ESTRATIFICADA



| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|--------------------------------|-------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| SIM | 11,7% | 9,5% | 10,3% | 16,9% | 2,7% | 8,0% | 9,7% | 13,6% | 13,2% | 8,1% | 13,0% | 5,7% | 12,0% | 16,0% | 11,2% | 7,0% | 10,6% |
| NÃO | 88,3% | 90,5% | 89,7% | 83,1% | 97,3% | 92,0% | 90,3% | 86,4% | 86,8% | 91,9% | 87,0% | 94,3% | 88,0% | 84,0% | 88,8% | 93,0% | 89,4% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

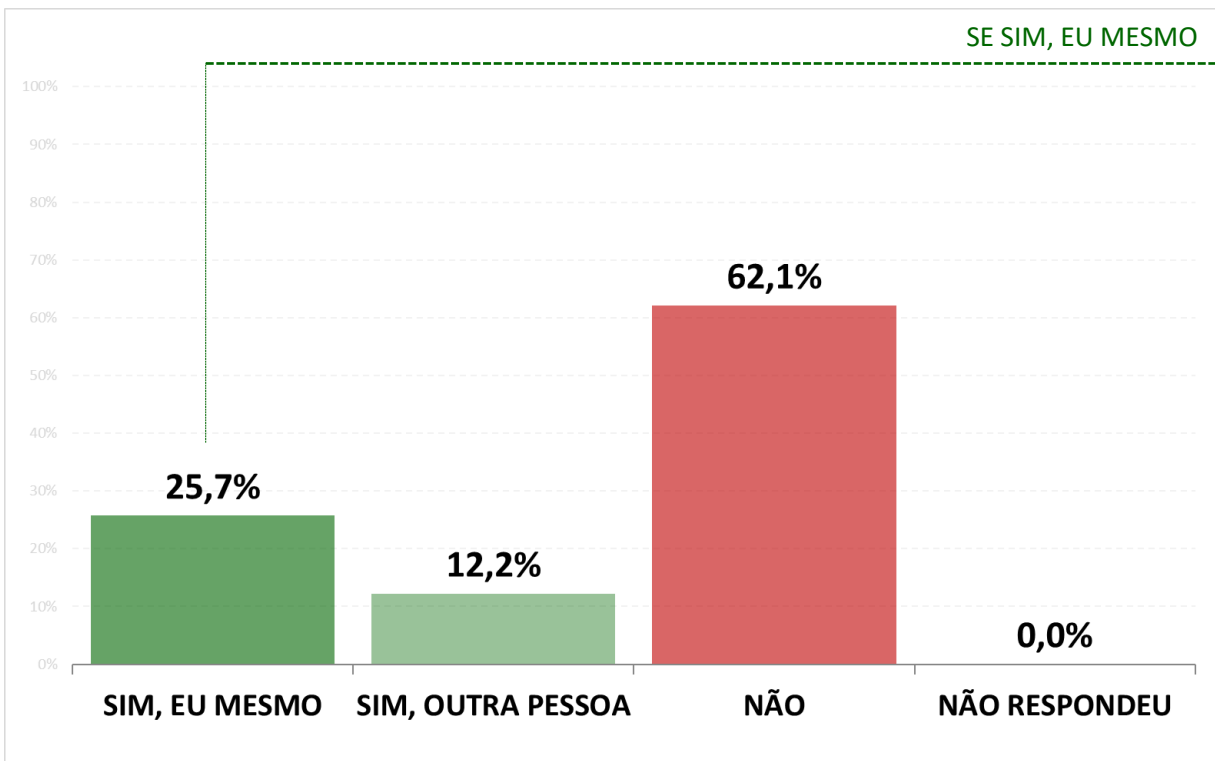
CANAL DE ATENDIMENTO



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

55

Você ou alguém de sua residência/estabelecimento já fez alguma solicitação ou reclamação através dos canais de atendimento do SAEMA? · **RESULTADO GLOBAL**



SE SIM, EU MESMO

| QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO? | % |
|----------------------------------|-------|
| COMERCIAL | 40,1% |
| EMERGENCIAL | 59,9% |
| OUTROS | 0,0% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |

| ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO? | % |
|---|-------|
| SIM | 26,5% |
| NÃO | 73,5% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |

| PRINCIPAIS DIFICULDADES | % |
|-----------------------------|-------|
| NÃO RESOLVEU | 32,4% |
| DEMOROU PARA RESOLVER | 25,0% |
| SERVIÇO MAL FEITO | 14,7% |
| DEMORA ATENDIMENTO | 10,3% |
| COBRANÇA INDEVIDA | 7,4% |
| TEVE QUE LIGAR VÁRIAS VEZES | 5,9% |
| MUITA BUROCRACIA | 2,9% |
| HORÁRIO DE ATENDIMENTO RUIM | 1,5% |

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

CANAL DE ATENDIMENTO

Você ou alguém de sua casa/estabelecimento já fez alguma solicitação ou reclamação através dos canais de atendimento do SAEMA? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| SIM, EU MESMO | 27,0% | 24,5% | 20,3% | 29,2% | 25,9% | 17,6% | 25,2% | 32,3% | 16,9% | 25,7% | 37,0% | 26,8% | 24,8% | 59,1% | 22,4% | 43,4% | 25,7% |
| SIM, OUTRA PESSOA | 9,6% | 14,6% | 8,6% | 17,8% | 8,0% | 8,6% | 12,2% | 14,7% | 11,0% | 12,1% | 18,8% | 11,1% | 16,7% | 0,0% | 13,6% | 4,6% | 12,2% |
| NÃO | 63,3% | 60,9% | 71,1% | 53,0% | 66,1% | 73,8% | 62,7% | 53,0% | 72,1% | 62,2% | 44,2% | 62,1% | 58,5% | 40,9% | 64,0% | 52,0% | 62,1% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

HÁBITO DE CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

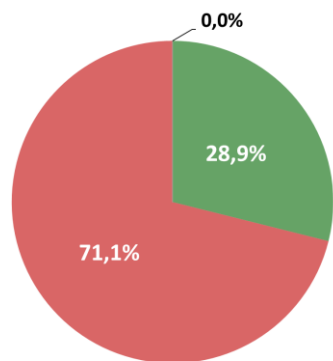


ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

57

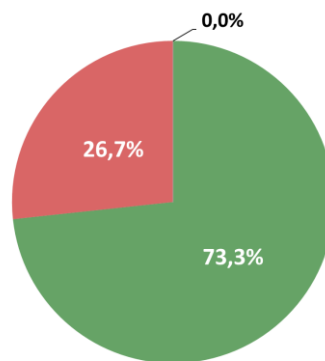
RESULTADO GLOBAL

Você bebe água **diretamente da torneira**?



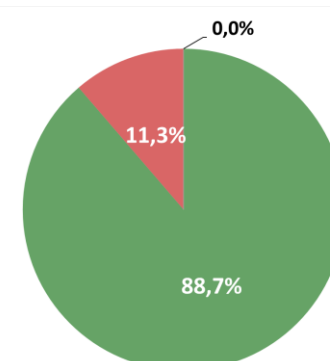
■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

Você bebe água **diretamente da torneira** ou bebe água da torneira **após ser filtrada**?



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

Você utiliza água da torneira para **preparar alimentos**?



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

Você bebe água diretamente da torneira? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|--------------------------------|--------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| SIM | 30,2% | 27,7% | 36,2% | 28,8% | 23,0% | 35,1% | 31,1% | 21,4% | 38,6% | 24,0% | 30,0% | 36,7% | 3,9% | 32,3% | 30,0% | 23,2% | 28,9% |
| NÃO | 69,8% | 72,3% | 63,8% | 71,2% | 77,0% | 64,9% | 68,9% | 78,6% | 61,4% | 76,0% | 70,0% | 63,3% | 96,1% | 67,7% | 70,0% | 76,8% | 71,1% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

DIRETAMENTE DA TORNEIRA OU APÓS FILTRADA



ARES AGÊNCIA REGULADORA PCJ

59

Você bebe água diretamente da torneira ou bebe água da torneira após ser filtrada? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| SIM | 74,6% | 72,0% | 73,3% | 75,2% | 70,9% | 67,6% | 75,0% | 74,9% | 76,0% | 74,2% | 64,1% | 82,3% | 75,5% | 71,7% | 73,3% | 73,4% | 73,3% |
| NÃO | 25,4% | 28,0% | 26,7% | 24,8% | 29,1% | 32,4% | 25,0% | 25,1% | 24,0% | 25,8% | 35,9% | 17,7% | 24,5% | 28,3% | 26,7% | 26,6% | 26,7% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS

Você utiliza água da torneira para preparar alimentos? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|---|-------------|-------------|--------------------------------|--------------|--------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| SIM | 87,8% | 89,7% | 91,8% | 86,4% | 89,1% | 90,3% | 92,2% | 82,7% | 95,5% | 92,1% | 87,6% | 95,3% | 85,3% | 85,2% | 88,6% | 89,6% | 88,7% |
| NÃO | 12,2% | 10,3% | 8,2% | 13,6% | 10,9% | 9,7% | 7,8% | 17,3% | 4,5% | 7,9% | 12,4% | 4,7% | 14,7% | 14,8% | 11,4% | 10,4% | 11,3% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

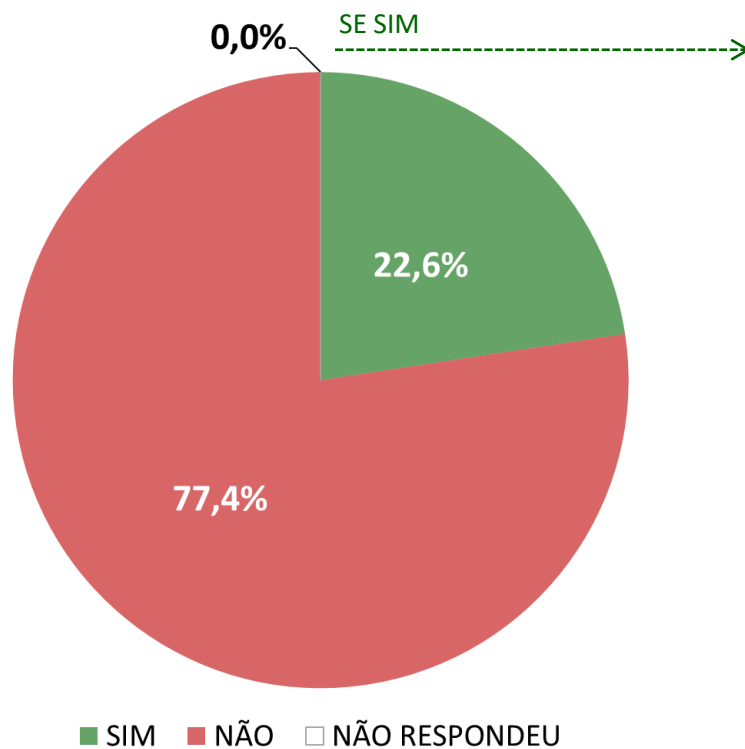
TARIFA SOCIAL



AGÊNCIA REGULADORA
PCJ
ARES

61

Você conhece/ouviu falar sobre a tarifa social residencial de água e esgoto (que possibilita desconto na conta de água para a população de baixa renda)? · **RESULTADO GLOBAL**



| COMO FICOU SABENDO? | % |
|---------------------|-------|
| AMIGOS/FAMILIARES | 30,5% |
| RÁDIO | 18,1% |
| INTERNET | 13,3% |
| TELEVISÃO | 12,8% |
| REDES SOCIAIS | 8,8% |
| JORNAL | 5,3% |
| PREFEITURA | 4,9% |
| PORTAL DE NOTÍCIAS | 1,8% |
| TRABALHO | 1,8% |
| OUTROS MEIOS | 8,4% |

| JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO? | % |
|-------------------------|-------|
| SIM | 5,8% |
| NÃO | 94,2% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |

TARIFA SOCIAL

Você conhece/ouviu falar sobre a tarifa social residencial de água e esgoto (que possibilita desconto na conta de água para a população de baixa renda)? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|--------------------------------|--------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| SIM | 22,0% | 23,1% | 6,5% | 26,7% | 30,6% | 33,8% | 18,4% | 20,6% | 31,3% | 23,9% | 18,3% | 20,1% | 46,3% | 32,4% | 22,8% | 21,3% | 22,6% |
| NÃO | 78,0% | 76,9% | 93,5% | 73,3% | 69,4% | 66,2% | 81,6% | 79,4% | 68,7% | 76,1% | 81,7% | 79,9% | 53,7% | 67,6% | 77,2% | 78,7% | 77,4% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

CONSUMO

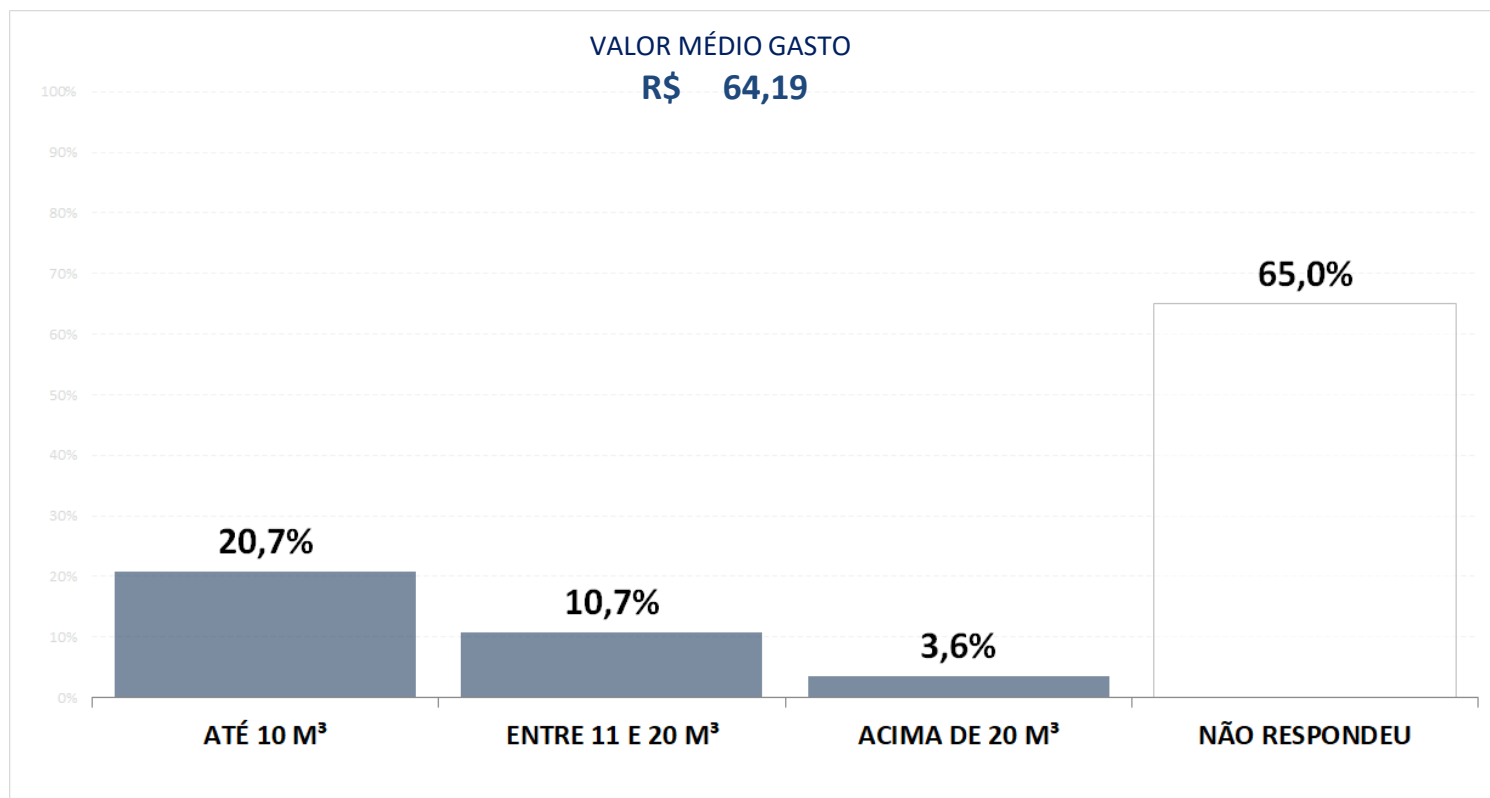


ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

63

Qual o seu consumo médio mensal de água em metros cúbicos?

Qual o valor médio mensal da sua conta de água e esgoto em reais? · **RESULTADO GLOBAL**



PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

CONSUMO

64

Qual o seu consumo médio mensal de água em metros cúbicos?

Qual o valor médio mensal da sua conta de água e esgoto em reais? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|------------------------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|---------------|------------|--------------|---|-------|-------|--------------------------------|-------|-------|-------------------|-------|--------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| ATÉ 10 M ³ | 20,3% | 21,0% | 22,0% | 21,2% | 18,9% | 14,9% | 25,4% | 17,7% | 24,1% | 29,1% | 12,4% | - | - | - | 21,1% | 18,3% | 20,7% |
| ENTRE 11 E 20 M ³ | 14,8% | 6,9% | 4,3% | 12,9% | 13,3% | 7,2% | 8,3% | 16,8% | 7,0% | 10,7% | 15,5% | - | - | - | 12,3% | 2,6% | 10,7% |
| ACIMA DE 20 M ³ | 3,4% | 3,8% | 2,2% | 2,8% | 5,9% | 2,0% | 1,9% | 7,3% | 0,0% | 4,1% | 7,0% | - | - | - | 3,1% | 6,3% | 3,6% |
| NÃO RESPONDEU | 61,5% | 68,3% | 71,6% | 63,1% | 62,0% | 76,0% | 64,4% | 58,1% | 68,9% | 56,0% | 65,1% | - | - | - | 63,5% | 72,7% | 65,0% |
| VALOR MÉDIO (R\$) | 69,4 | 59,2 | 77,8 | 60,2 | 59,5 | 55,4 | 62,9 | 72,4 | 69,0 | 52,6 | 67,6 | 35,9 | 49,1 | 165,0 | 58,7 | 93,7 | 64,2 |

Em **negrito**, destaques da estratificação.



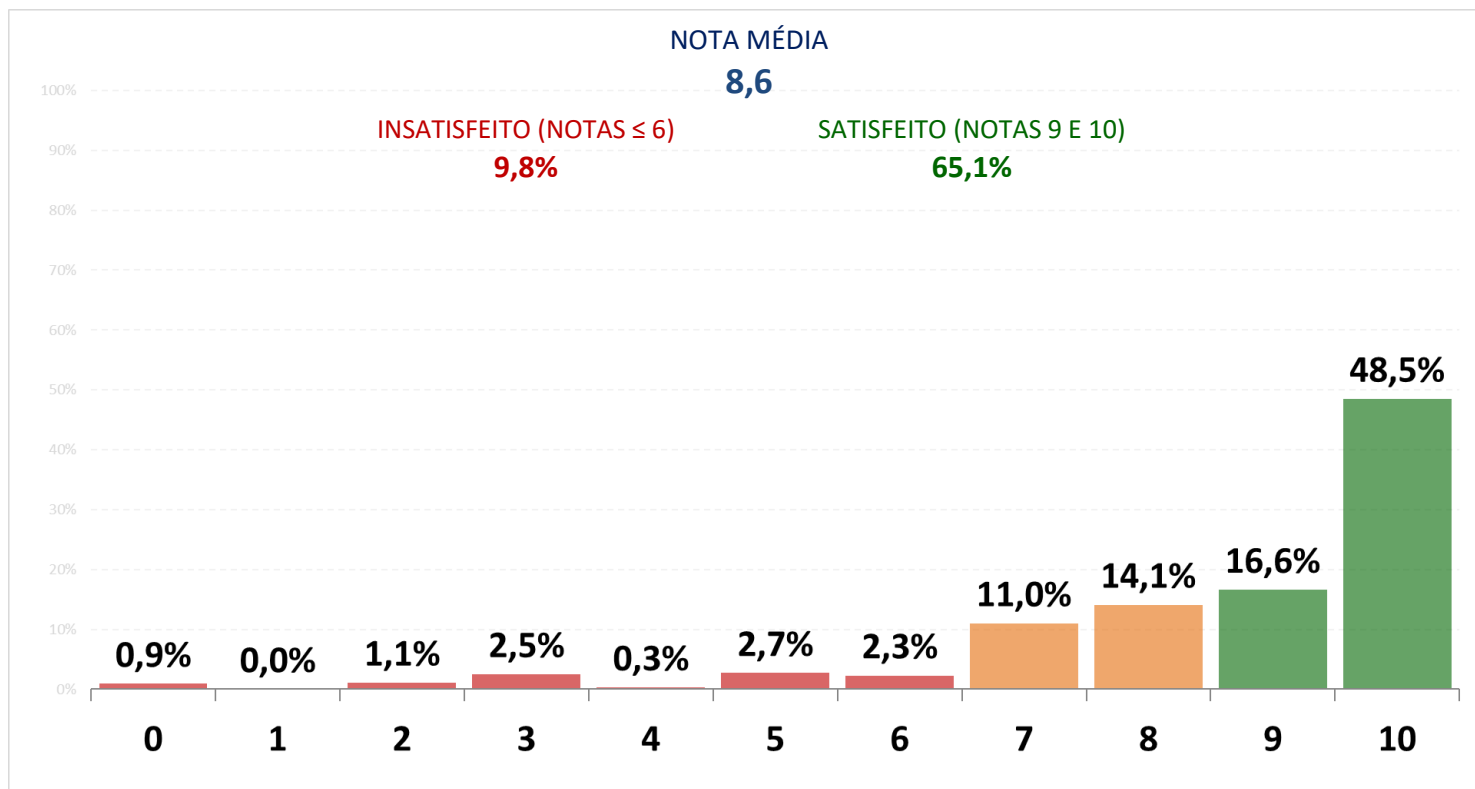
IV. SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

66

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Araras? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **0,8%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

67

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Araras? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 0,3% | 1,4% | 2,2% | 0,0% | 1,0% | 0,8% | 0,3% | 1,8% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 3,6% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 3,6% | 0,9% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 1,2% | 1,0% | 0,0% | 2,3% | 0,5% | 2,0% | 0,9% | 0,8% | 2,8% | 0,4% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 1,0% | 1,1% |
| 3 | 3,9% | 1,1% | 3,9% | 2,8% | 0,9% | 0,6% | 1,9% | 4,5% | 2,3% | 3,9% | 1,7% | 0,0% | 0,0% | 3,8% | 1,2% | 9,2% | 2,5% |
| 4 | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 0,3% |
| 5 | 2,8% | 2,6% | 0,0% | 4,0% | 3,3% | 1,9% | 1,3% | 5,3% | 0,6% | 1,9% | 4,3% | 2,8% | 7,1% | 0,0% | 3,2% | 0,0% | 2,7% |
| 6 | 3,4% | 1,3% | 3,9% | 1,7% | 1,8% | 3,9% | 2,3% | 1,3% | 0,6% | 0,0% | 6,3% | 0,7% | 1,5% | 0,0% | 1,5% | 6,5% | 2,3% |
| 7 | 14,4% | 7,6% | 22,0% | 8,1% | 5,4% | 4,1% | 9,2% | 18,2% | 4,9% | 8,0% | 18,7% | 8,4% | 12,0% | 4,5% | 10,2% | 15,0% | 11,0% |
| 8 | 12,5% | 15,7% | 14,2% | 15,0% | 12,9% | 6,0% | 13,5% | 20,5% | 15,4% | 14,1% | 13,4% | 4,8% | 29,1% | 19,6% | 14,5% | 12,1% | 14,1% |
| 9 | 9,4% | 23,6% | 16,8% | 18,2% | 14,4% | 15,0% | 18,5% | 15,0% | 18,2% | 19,8% | 15,6% | 27,7% | 14,8% | 31,5% | 17,3% | 13,0% | 16,6% |
| 10 | 52,1% | 45,1% | 37,1% | 47,2% | 60,0% | 65,7% | 52,2% | 31,6% | 55,2% | 50,0% | 37,7% | 52,2% | 35,5% | 40,7% | 50,6% | 38,0% | 48,5% |
| MÉDIA | 8,5 | 8,7 | 8,2 | 8,6 | 9,0 | 9,1 | 8,9 | 8,0 | 8,9 | 8,7 | 8,3 | 8,9 | 8,5 | 8,9 | 8,8 | 7,7 | 8,6 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 11,6% | 7,9% | 10,0% | 11,4% | 7,5% | 9,2% | 6,7% | 14,5% | 6,3% | 8,1% | 14,5% | 7,1% | 8,6% | 3,8% | 7,4% | 21,9% | 9,8% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 61,5% | 68,7% | 53,9% | 65,4% | 74,4% | 80,7% | 70,7% | 46,6% | 73,4% | 69,8% | 53,3% | 79,9% | 50,3% | 72,2% | 67,9% | 51,0% | 65,1% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

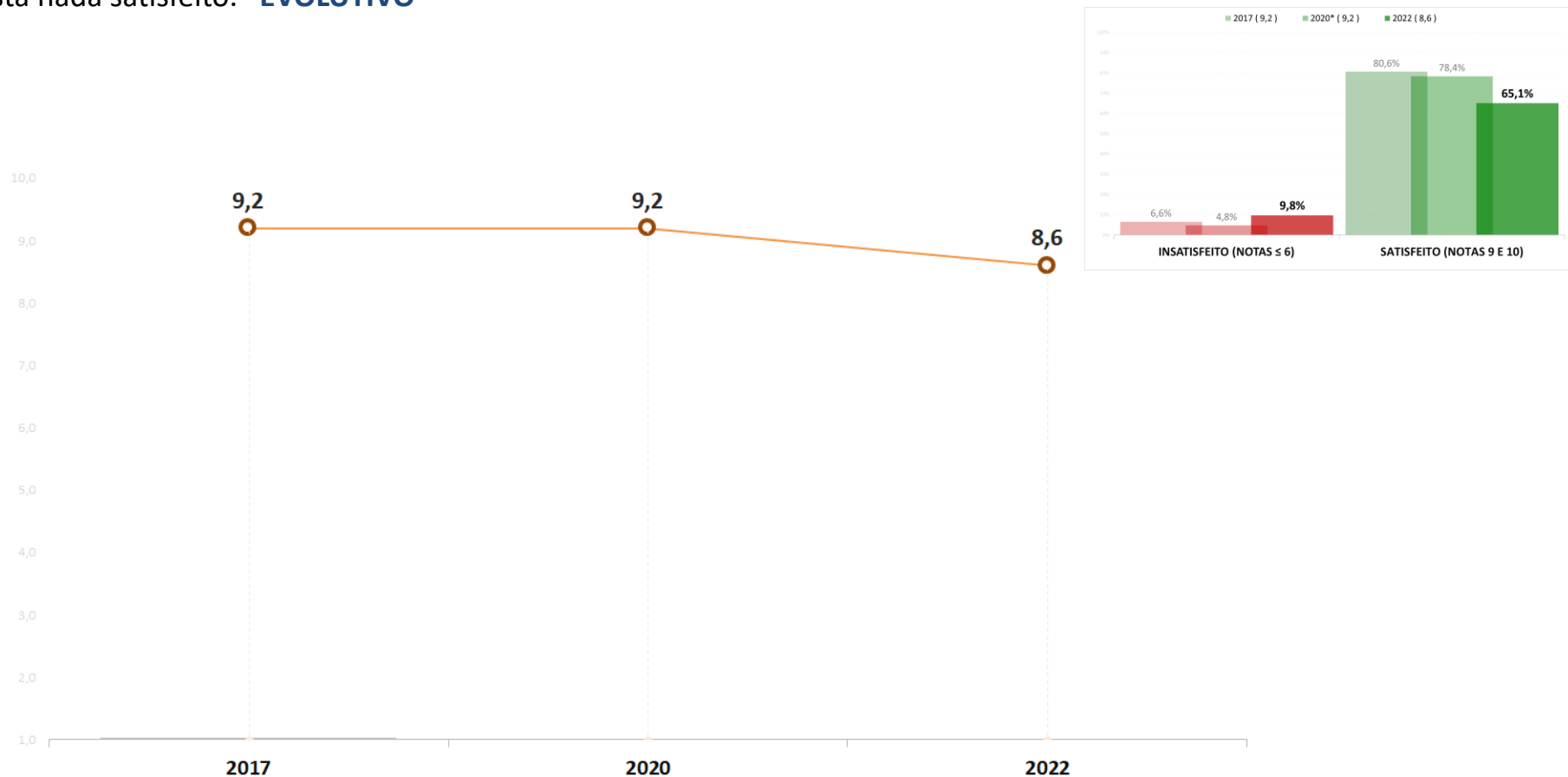
SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

68

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Araras? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **EVOLUTIVO**



*Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas

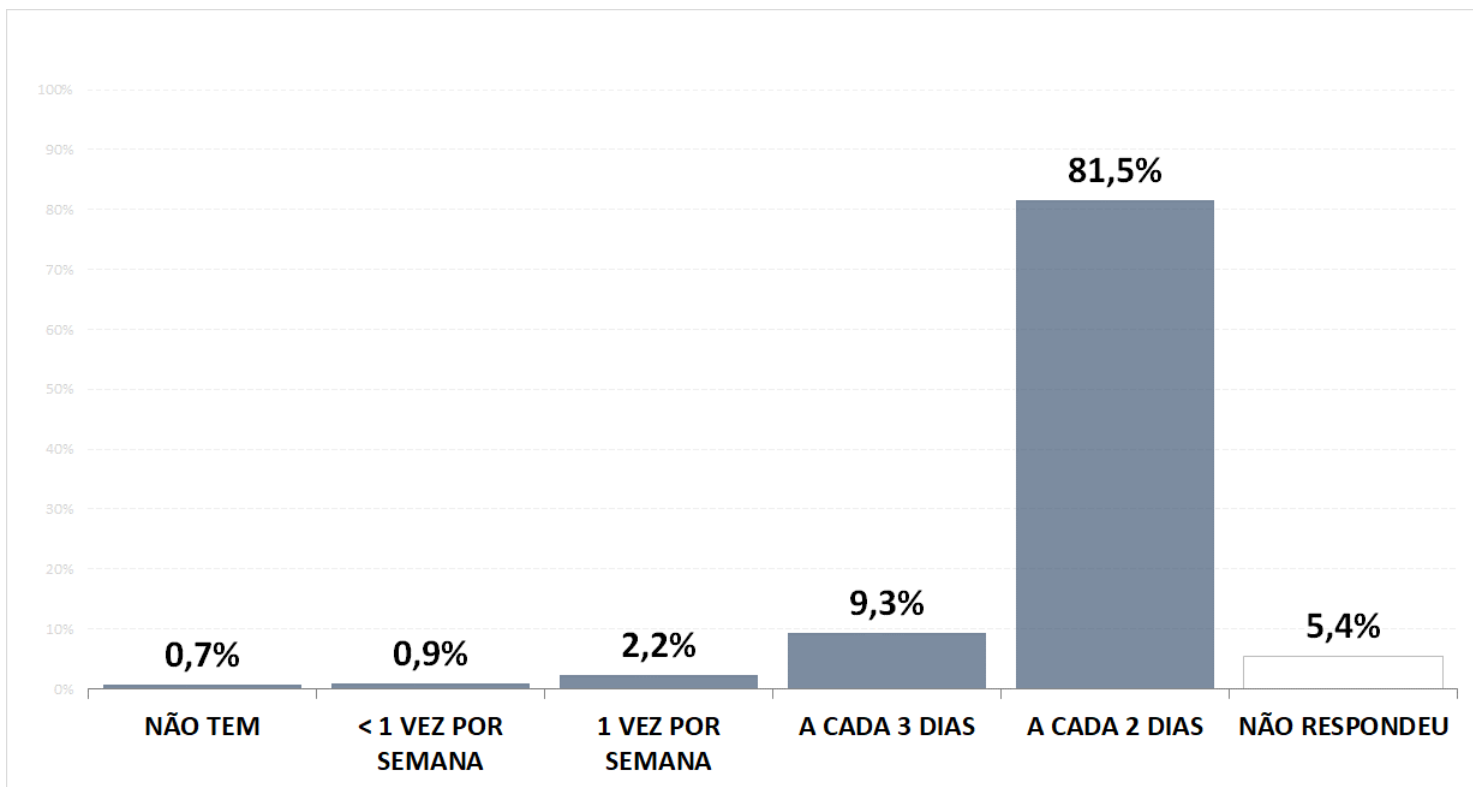
FREQUÊNCIA DA COLETA



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
PCJ

69

Com que frequência é realizada a coleta de resíduos na sua rua? · **RESULTADO GLOBAL**



PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

FREQUÊNCIA DA COLETA

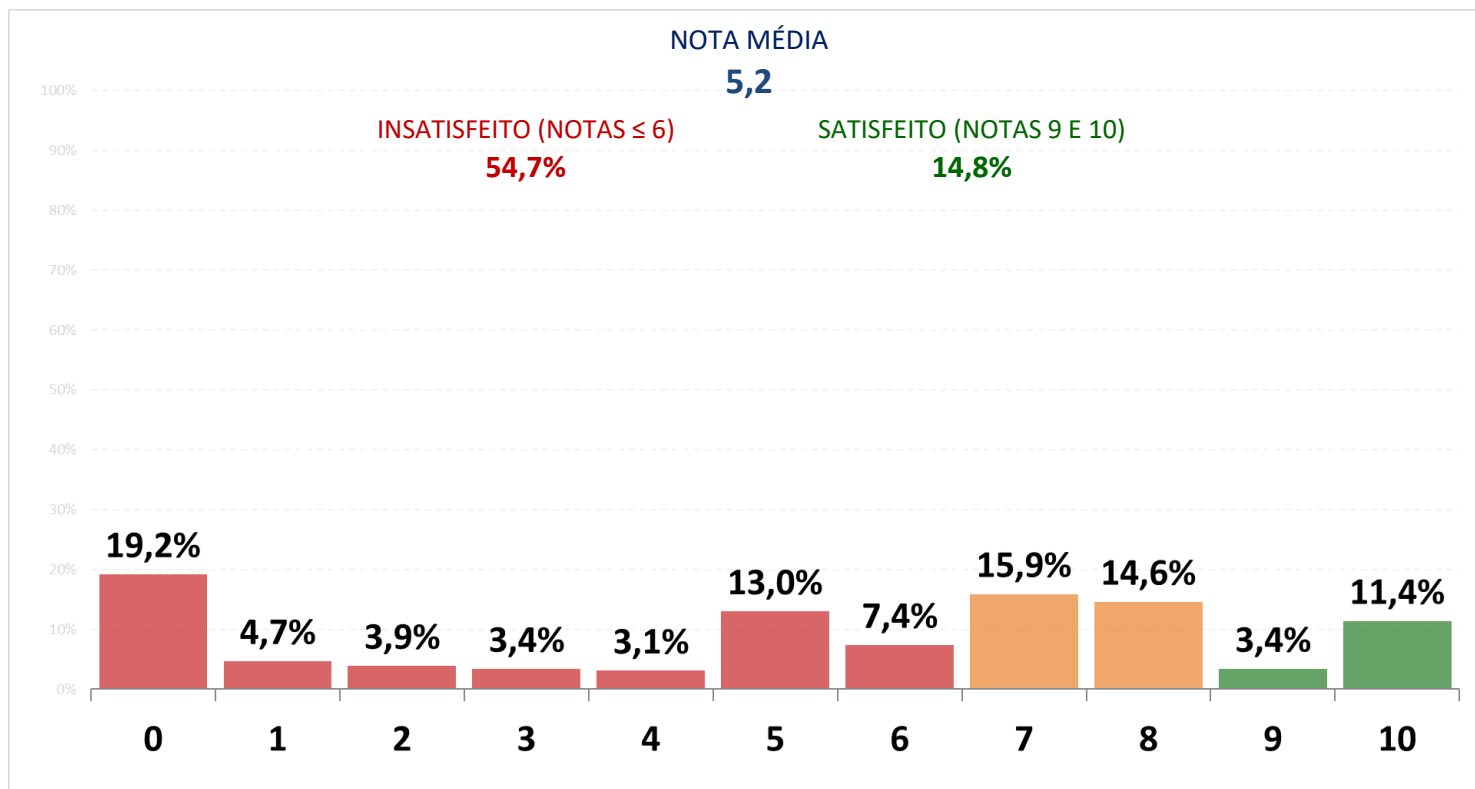
Com que frequência é realizada a coleta de resíduos na sua rua? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|--------------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|--------------|--------------------------------|-------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| NÃO TEM | 0,3% | 1,1% | 2,2% | 0,0% | 0,5% | 0,7% | 0,0% | 1,8% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 3,6% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 3,6% | 0,7% |
| < 1 VEZ POR SEMANA | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 0,0% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 1,8% | 1,1% | 0,0% | 2,1% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,9% |
| 1 VEZ POR SEMANA | 2,1% | 2,3% | 4,3% | 2,1% | 0,5% | 2,7% | 3,5% | 0,0% | 2,4% | 2,6% | 2,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 6,3% | 2,2% |
| A CADA 3 DIAS | 11,9% | 6,7% | 18,1% | 7,4% | 4,3% | 2,1% | 10,2% | 13,0% | 4,0% | 10,2% | 14,8% | 7,7% | 11,8% | 0,0% | 9,8% | 6,5% | 9,3% |
| A CADA 2 DIAS | 78,4% | 84,5% | 67,2% | 84,5% | 89,5% | 90,1% | 77,3% | 81,5% | 87,0% | 78,9% | 80,8% | 86,6% | 84,1% | 96,2% | 84,0% | 68,3% | 81,5% |
| NÃO RESPONDEU | 5,5% | 5,4% | 8,2% | 3,8% | 5,2% | 4,4% | 7,2% | 3,6% | 4,7% | 5,3% | 1,9% | 0,0% | 4,0% | 3,8% | 3,6% | 15,3% | 5,4% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Araras? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **15,9%**

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Araras? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| 0 | 15,3% | 23,0% | 17,5% | 22,7% | 15,7% | 26,7% | 23,0% | 10,1% | 34,4% | 16,0% | 7,4% | 25,0% | 18,2% | 9,1% | 22,1% | 4,1% | 19,2% |
| 1 | 5,8% | 3,7% | 4,6% | 6,0% | 3,0% | 3,3% | 7,8% | 1,4% | 3,4% | 9,4% | 1,4% | 13,1% | 3,3% | 0,0% | 5,0% | 3,2% | 4,7% |
| 2 | 1,2% | 6,6% | 2,6% | 4,3% | 4,6% | 3,0% | 4,5% | 3,7% | 5,2% | 2,2% | 7,3% | 8,2% | 1,4% | 0,0% | 4,3% | 2,0% | 3,9% |
| 3 | 4,7% | 2,2% | 0,0% | 5,0% | 4,2% | 4,5% | 3,7% | 2,5% | 0,7% | 3,1% | 3,4% | 2,6% | 4,9% | 4,2% | 3,7% | 1,9% | 3,4% |
| 4 | 4,3% | 1,9% | 0,0% | 4,3% | 4,1% | 7,3% | 1,1% | 3,5% | 1,4% | 1,3% | 6,2% | 0,8% | 6,0% | 9,1% | 3,2% | 2,4% | 3,1% |
| 5 | 13,1% | 12,9% | 5,2% | 18,9% | 11,4% | 8,3% | 17,5% | 9,3% | 22,4% | 11,2% | 12,2% | 17,5% | 15,8% | 0,0% | 12,4% | 15,9% | 13,0% |
| 6 | 8,8% | 6,0% | 7,2% | 6,4% | 8,9% | 4,5% | 7,2% | 9,1% | 7,3% | 5,8% | 7,1% | 4,3% | 14,9% | 17,3% | 7,0% | 9,2% | 7,4% |
| 7 | 18,4% | 13,5% | 28,9% | 11,7% | 10,5% | 8,0% | 9,3% | 29,0% | 2,1% | 17,7% | 26,7% | 11,3% | 17,6% | 25,2% | 13,4% | 29,0% | 15,9% |
| 8 | 15,1% | 14,1% | 17,0% | 10,5% | 18,2% | 15,5% | 14,3% | 14,5% | 15,7% | 16,2% | 13,0% | 9,1% | 5,9% | 12,5% | 14,2% | 16,5% | 14,6% |
| 9 | 1,4% | 5,4% | 2,6% | 4,1% | 3,3% | 2,6% | 2,4% | 5,2% | 3,3% | 4,3% | 3,4% | 3,9% | 5,7% | 17,6% | 3,7% | 1,9% | 3,4% |
| 10 | 11,9% | 10,8% | 14,4% | 6,2% | 16,1% | 16,2% | 9,2% | 11,7% | 4,2% | 12,8% | 12,0% | 4,3% | 6,5% | 4,9% | 10,9% | 13,8% | 11,4% |
| MÉDIA | 5,4 | 5,0 | 5,8 | 4,4 | 5,6 | 4,9 | 4,6 | 6,1 | 3,9 | 5,4 | 6,0 | 3,8 | 5,0 | 6,4 | 4,9 | 6,5 | 5,2 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 53,2% | 56,3% | 37,1% | 67,6% | 51,9% | 57,6% | 64,8% | 39,6% | 74,8% | 49,0% | 45,0% | 71,5% | 64,5% | 39,7% | 57,7% | 38,7% | 54,7% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 13,3% | 16,2% | 17,0% | 10,3% | 19,4% | 18,8% | 11,6% | 16,9% | 7,5% | 17,1% | 15,4% | 8,2% | 12,2% | 22,5% | 14,6% | 15,7% | 14,8% |

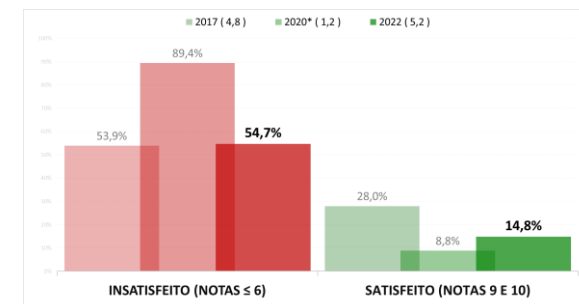
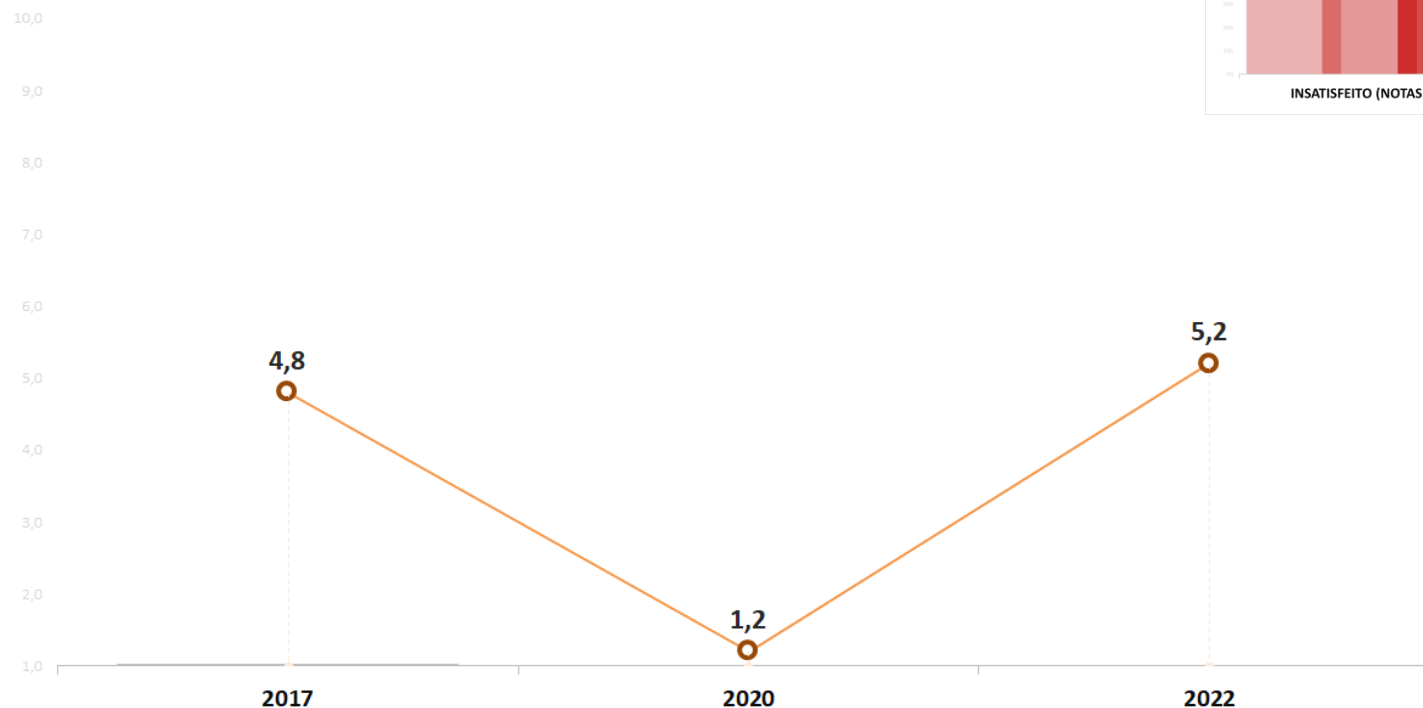
Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Araras? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **EVOLUTIVO**



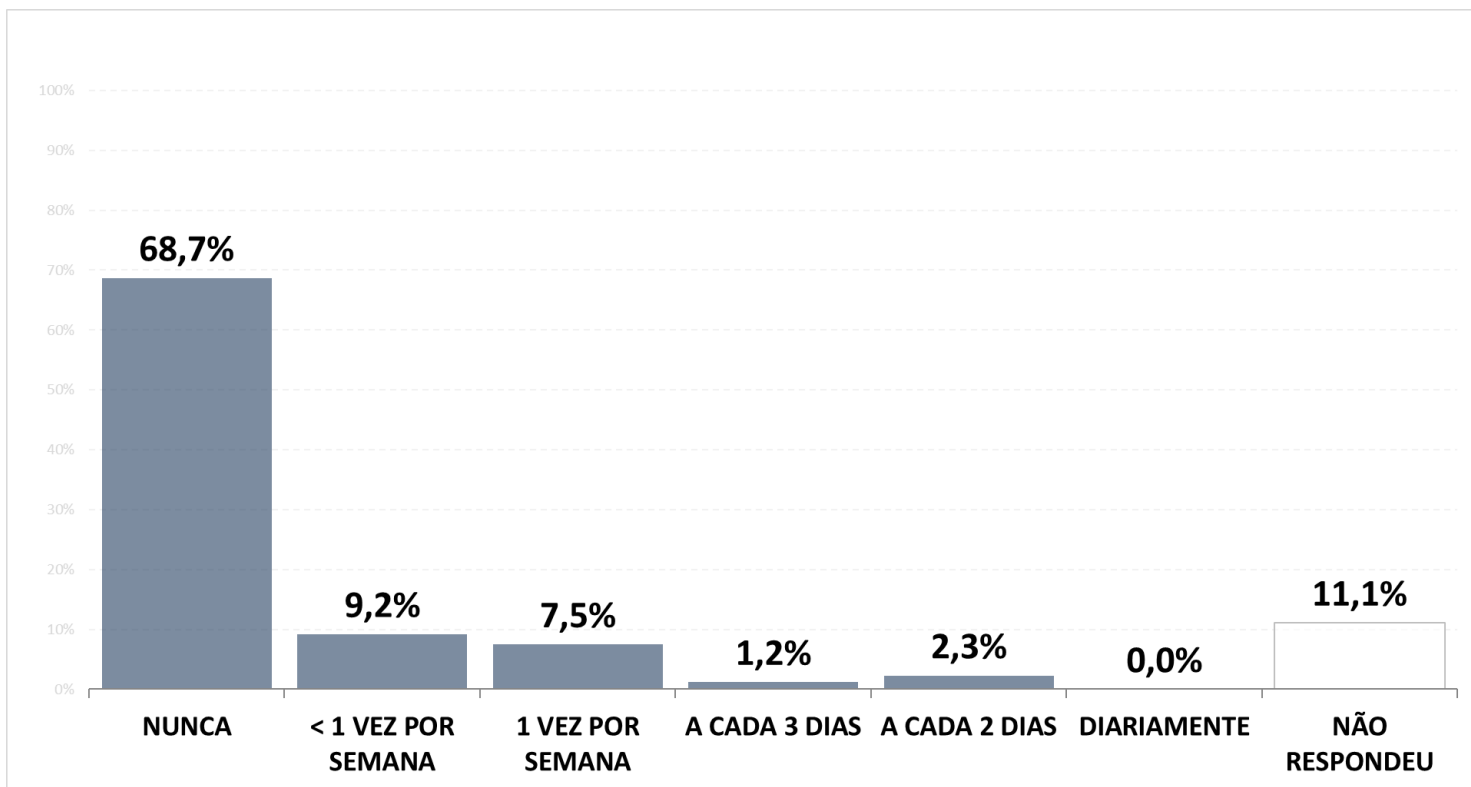
*Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas

FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

Com que frequência é realizada a varrição de sua rua? · **RESULTADO GLOBAL**



PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO

Com que frequência é realizada a varrição de sua rua? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|--------------------|-------------|-------------|---------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| NUNCA | 61,7% | 75,3% | 57,3% | 70,3% | 75,9% | 87,6% | 69,7% | 53,8% | 92,9% | 64,1% | 54,1% | 76,1% | 67,0% | 56,5% | 74,6% | 37,5% | 68,7% |
| < 1 VEZ POR SEMANA | 12,1% | 6,5% | 2,2% | 16,7% | 5,6% | 2,7% | 10,2% | 12,4% | 1,7% | 9,0% | 19,0% | 10,0% | 4,0% | 16,5% | 8,1% | 15,2% | 9,2% |
| 1 VEZ POR SEMANA | 10,6% | 4,6% | 15,9% | 4,9% | 4,0% | 0,6% | 8,2% | 11,5% | 0,7% | 11,3% | 4,3% | 6,1% | 4,0% | 0,0% | 5,6% | 18,0% | 7,5% |
| A CADA 3 DIAS | 1,9% | 0,5% | 0,0% | 1,7% | 1,5% | 0,0% | 0,7% | 2,7% | 0,7% | 1,1% | 2,6% | 2,0% | 4,0% | 0,0% | 1,1% | 1,6% | 1,2% |
| A CADA 2 DIAS | 3,0% | 1,5% | 3,9% | 2,3% | 0,8% | 1,2% | 0,0% | 6,3% | 0,6% | 3,4% | 3,0% | 0,7% | 2,4% | 7,2% | 0,3% | 12,4% | 2,3% |
| DIARIAMENTE | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| NÃO RESPONDEU | 10,7% | 11,5% | 20,7% | 4,0% | 12,1% | 7,9% | 11,2% | 13,2% | 3,5% | 11,1% | 17,0% | 5,0% | 18,5% | 19,8% | 10,3% | 15,3% | 11,1% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.



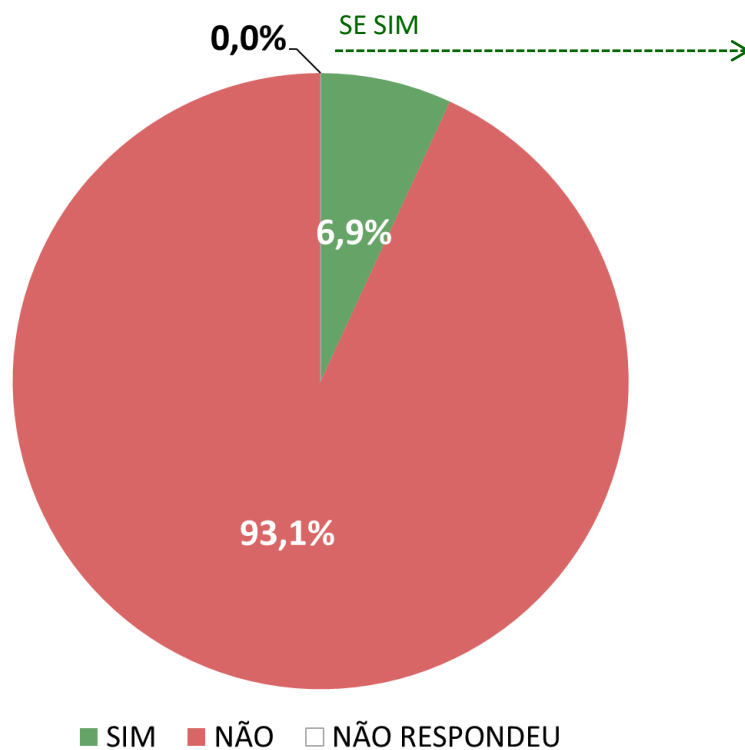
V. SOBRE A ARES-PCJ

A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO DA AGÊNCIA E AVALIAÇÃO DO TRABALHO DESENVOLVIDO.

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ



Você conhece ou já ouviu falar da ARES-PCJ, agência reguladora dos serviços de saneamento básico? ·
RESULTADO GLOBAL



| COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES? | % |
|---------------------------------|--------------|
| 0 | 0,0% |
| 1 | 0,0% |
| 2 | 7,3% |
| 3 | 0,0% |
| 4 | 0,0% |
| 5 | 11,7% |
| 6 | 9,9% |
| 7 | 14,9% |
| 8 | 19,6% |
| 9 | 11,9% |
| 10 | 24,7% |
| MÉDIA | 7,5 |
| INSATISFEITO | 28,9% |
| SATISFEITO | 36,6% |

| COMO FICOU CONHECENDO A ARES? | % |
|-------------------------------|-------|
| RÁDIO | 29,0% |
| AMIGOS/FAMILIARES | 17,4% |
| REDES SOCIAIS | 15,9% |
| JORNAL | 15,9% |
| TELEVISÃO | 14,5% |
| PORTAL DE NOTÍCIAS | 8,7% |
| INTERNET | 5,8% |
| TRABALHO | 4,3% |
| FOLHETO | 1,4% |
| OUTROS MEIOS | 8,7% |

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

Você conhece ou já ouviu falar da ARES-PCJ, agência reguladora dos serviços de saneamento básico? ·

ANÁLISE ESTRATIFICADA

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | CONSUMO (EM METROS CÚBICOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|--------------------------------|--------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | ≤ 10 | 11-20 | > 20 | RES | COM | |
| SIM | 10,1% | 3,9% | 0,0% | 11,0% | 7,5% | 6,4% | 4,5% | 10,8% | 3,4% | 6,9% | 9,9% | 5,8% | 20,7% | 7,2% | 7,1% | 5,9% | 6,9% |
| NÃO | 89,9% | 96,1% | 100% | 89,0% | 92,5% | 93,6% | 95,5% | 89,2% | 96,6% | 93,1% | 90,1% | 94,2% | 79,3% | 92,8% | 92,9% | 94,1% | 93,1% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Em **negrito**, destaques da estratificação.

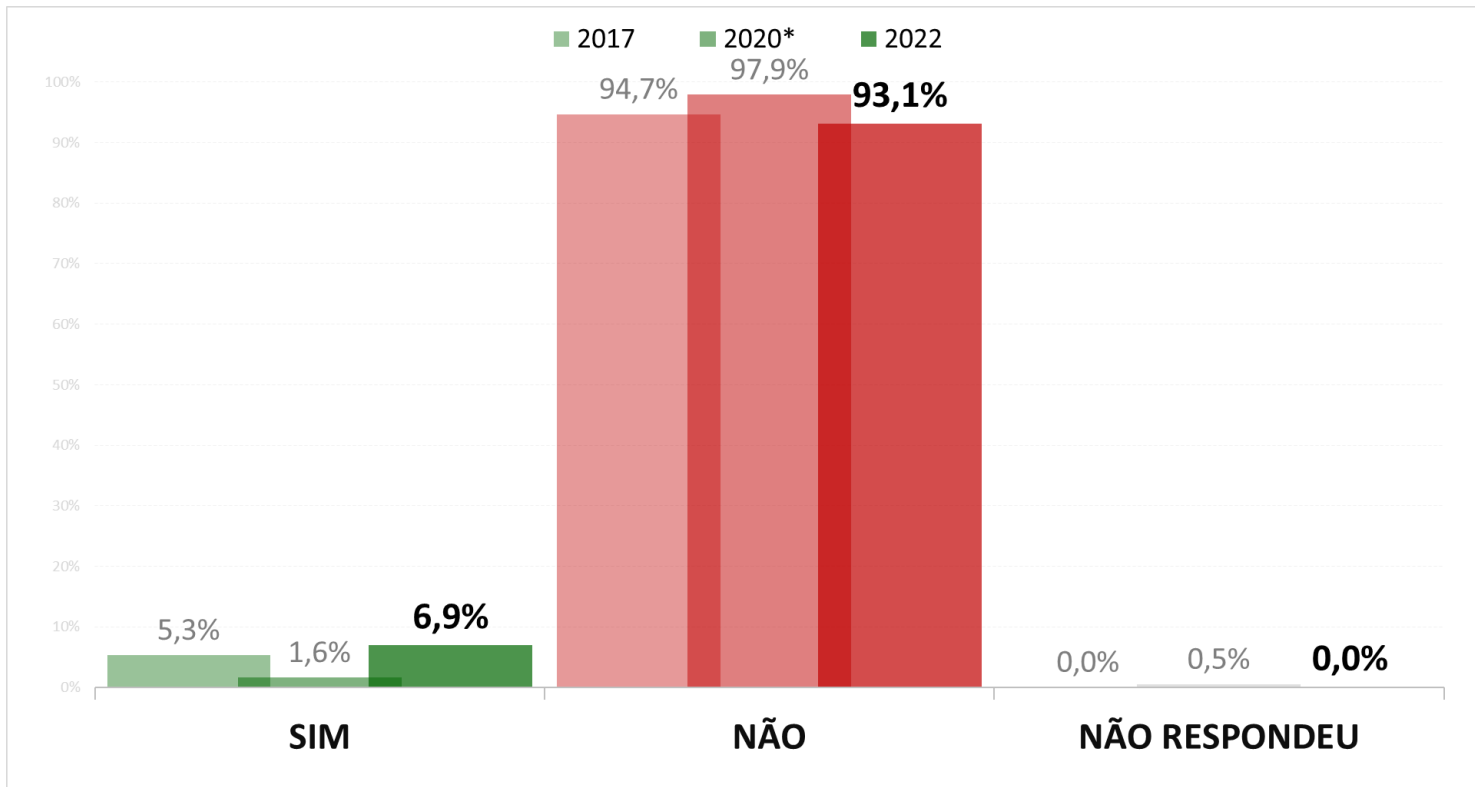
CONHECIMENTO DA ARES-PCJ



ARES AGÊNCIA REGULADORA PCJ

79

Você conhece ou já ouviu falar da ARES-PCJ, agência reguladora dos serviços de saneamento básico? ·
EVOLUTIVO



**Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas*



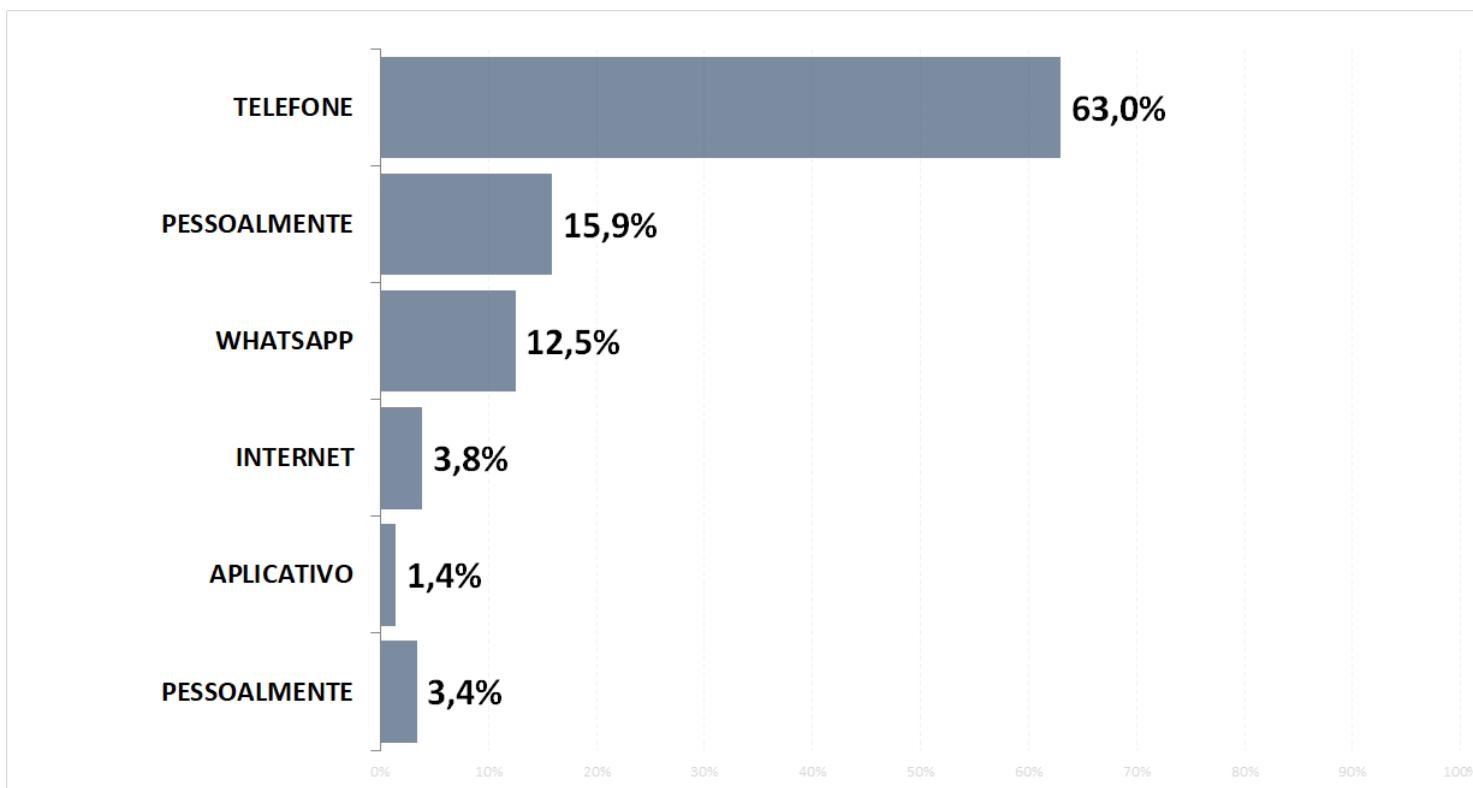
VI. COMUNICAÇÃO

A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

MELHOR MEIO DE CONTATO

81

Em sua opinião, qual é o melhor meio de comunicação para fazer contato com a empresa responsável por água e esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



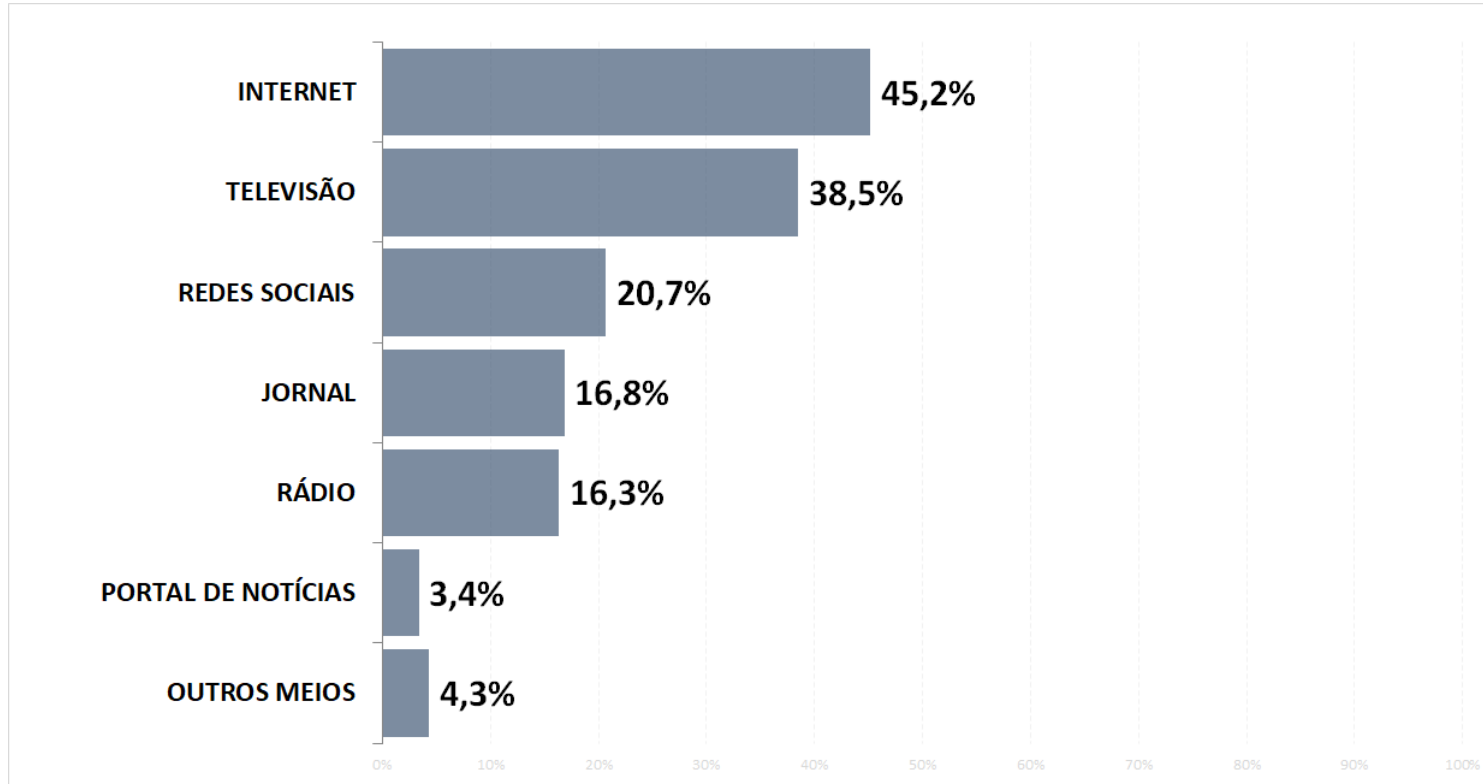
MEIOS QUE SE INFORMA

83

Através de quais meios você se informa sobre as notícias da cidade, da região e do Brasil? · **RESULTADO GLOBAL**



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ



PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

MEIOS QUE SE INFORMA



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

84

Através de quais meios você se informa sobre as notícias da cidade, da região e do Brasil? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|--------------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|--------------|---------|-----------|---|-------|-------|----------------|-------|--------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| INTERNET | 38,8% | 49,2% | 55,6% | 57,8% | 33,6% | 17,7% | 50,0% | 64,7% | 29,0% | 46,5% | 68,1% | 41,3% | 61,0% | 45,2% |
| TELEVISÃO | 32,5% | 42,2% | 16,7% | 21,7% | 55,1% | 51,6% | 39,7% | 25,0% | 41,9% | 35,2% | 38,3% | 40,1% | 31,7% | 38,5% |
| REDES SOCIAIS | 20,0% | 21,1% | 27,8% | 30,1% | 12,1% | 11,3% | 28,2% | 20,6% | 21,0% | 31,0% | 14,9% | 21,0% | 19,5% | 20,7% |
| JORNAL | 17,5% | 16,4% | 0,0% | 18,1% | 18,7% | 19,4% | 16,7% | 14,7% | 9,7% | 16,9% | 17,0% | 19,2% | 7,3% | 16,8% |
| RÁDIO | 25,0% | 10,9% | 27,8% | 9,6% | 19,6% | 17,7% | 10,3% | 22,1% | 12,9% | 14,1% | 29,8% | 16,8% | 14,6% | 16,3% |
| PORTAL DE NOTÍCIAS | 5,0% | 2,3% | 5,6% | 6,0% | 0,9% | 1,6% | 3,8% | 4,4% | 3,2% | 4,2% | 2,1% | 3,6% | 2,4% | 3,4% |
| OUTROS MEIOS | 2,5% | 5,5% | 0,0% | 6,0% | 3,7% | 9,7% | 2,6% | 1,5% | 8,1% | 2,8% | 0,0% | 4,2% | 4,9% | 4,3% |

ARES-PCJ

Avenida Paulista, 633 · Jardim Santana · Americana SP
19 3471-5100 · arespcj@arespcj.com.br



ARES

AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ



arespcj